

LT

LT

LT



EUROPOS BENDRIJŲ KOMISIJA

Briuselis, 7.7.2009
KOM(2009) 346 galutinis

**KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI, TARYBAI, EUROPOS
EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETUI IR REGIONŲ
KOMITETUI**

**Dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos
metodikos**

(SEC(2009)949)

**KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI, TARYBAI, EUROPOS
EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETUI IR REGIONŲ
KOMITETUI**

**Dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos
metodikos**

1. ĮVADAS

- 1) Bendrosios rinkos apžvalgoje¹ raginama reglamentavimą ir politiką grįsti geresniu tikrųjų pasekmių vartotojams vidaus rinkoje supratimu. Nuo tada Komisija, naudodamasi vartotojų rinkų rezultatų suvestine², dėjo daug pastangų, siekdama geriau suprasti kaip rinkos veikia vartotojus. Suvestinė padeda nustatyti rinkas, kurios blogai veikia vartotojus ekonominiu ir socialiniu aspektu. Vartotojų skundai, kaip ir vartotojų pasitenkinimas, kainos, prekių tiekėjų ir paslaugų teikėjų keitimas ir sauga, yra vieni pagrindinių rodiklių vidaus rinkos vartotojų padėties stebėsenai.
- 2) Komisijos Vartotojų politikos strategijoje 2007–2013 m.³ pabrėžiama, kad reikia sukurti tinkamą vartotojų politikos duomenų bazę, apimančią ir vartotojų skundus. Vartotojų politikos tinklas, telkiantis aukštų atskirų valstybių vartotojų politikos pareigūnus, taip pat vartotojų skundus pripažino svarbiu politikos rodikliu. Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje⁴ 16 straipsnyje Komisija įgaliojama kartu su valstybėmis narėmis sukurti bendrą klasifikavimo sistemą.
- 3) Europos Parlamentas pritarė minėtos suvestinės ir skundų prilyginimui svarbiausiems rodikliams ir paragino Komisiją ir valstybes nares drauge siekti, kad skundų klasifikavimo sistemos būtų suderintos ir sukurta bendra ES vartotojų skundų duomenų bazė⁵. Plataus masto konsultacijos su visos Europos piliečiais⁶ susilaukė raginimų greičiau reaguoti į piliečių skundus.
- 4) 2008 m. Komisija surengė viešąsias konsultacijas, stengdamasi sužinoti suinteresuotųjų šalių nuomonę apie suderintos vartotojų skundų klasifikavimo ir pranešimo apie juos metodikos visoje Europos Sąjungoje sukūrimą. Atsiliepė¹¹⁴

¹ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Bendroji rinka XXI a. Europai“ (COM(2007) 725 galutinis).

² Komisijos komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Vartotojams teikiamos bendrosios rinkos naudos stebėseną: Vartotojų rinkų rezultatų suvestinė“ {SEC(2008) 87}.

³ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „2007–2013 m. ES vartotojų politikos strategija“ {SEC(2007) 321} {SEC(2007) 322} {SEC(2007) 323}.

⁴ 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą.

⁵ Europos Parlamento rezoliucija dėl vartotojų rinkų rezultatų suvestinės, EP nuoroda: A6-0392/2008 / P6_TA-PROV(2008)0540.

⁶ Europos piliečių konsultacijos 2009 m. surengė unikalus konsorciumas, sudarytas iš daugiau kaip 40 partnerių - savarankiškų Europos organizacijų.

įvairių suinteresuotųjų šalių. Dauguma respondentų pritarė savanoriškam suderintos metodikos kūrimui.

- 5) Šiame Komunikate išdėstyti vartotojų skundų kaip pagrindinio vidaus rinkos funkcionavimo rodiklio naudojimo privalumai. Jame parodytas šiuo metu turimos duomenų apie skundus ribotumas ir milžiniški galimi suderintos skundų duomenų bazės privalumai. Todėl Komisija mano, kad visos kaip trečiosios šalys veikiančios organizacijos, kaupiančios ES vartotojų skundus, šiam tikslui turėtų savanoriškai laikytis suderintos duomenų klasifikavimo ir pranešimo apie juos metodikos. Prie šio Komunikato pridedamas tarnybų darbinis dokumentas, kuriame pateikiamas suderintos metodikos projektas. Siekiant kuo labiau paskatinti savanorišką metodikos priėmimą, skelbiamas suderintos metodikos projektas, kuris pateikiamas viešosioms konsultacijoms. Konsultacijų grįžtamojo ryšio duomenis Komisija panaudos projekte pateiktai suderintai metodikai tobulinti. Pastabų pateikimo terminas – 2009 m. spalio 5 d.

2. VARTOTOJŲ SKUNDŲ STEBĖSENOS SVARBA

2.1. Skunduose pateikiamų duomenų reikšmė

- 6) Vartotojų skundai yra pagrindinis rinkos funkcionavimo, vertinant vartotojo požiūriu, rodiklis. Vartotojai gali skųstis dėl įvairių priežasčių, tokių, kaip prasta prekių ir paslaugų kokybė, pavojingi gaminiai, nekokybiški gaminiai, pristatymo problemos ir t. t. Vartotojų nepasitenkinimas prekėmis ar paslaugomis gali būti skirtas tiesiogiai komercinės veiklos subjektams ir (arba) trečiosioms šalims, nagrinėjančioms vartotojų skundus, tokioms kaip nacionalinės institucijos, vartotojų organizacijos, reguliavimo struktūros, alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos ir t. t. Atsižvelgiant į pastangas, reikalingas pateikti skundą, kiekvienas skundas yra svarbus faktas, liudijantis apie potencialią problemą rinkoje.
- 7) Vienerių metų laikotarpiu iki 2008 m. vasario mėn. 16 % ES vartotojų pateikė komercinės veiklos subjektams oficialius skundus dėl jiems iškilusių problemų⁷. Apskaičiavus tai reiškia, kad per metus oficialius skundus pateikia apie 78 mln. Europos piliečių. Ketvirtadalis šių vartotojų kreipėsi į trečiąsias šalis.
- 8) Skundų, skirtų trečiosioms šalims, skaičius yra tik ledkalnio viršūnė. Įvairūs veiksniai lemia, ar vartotojai sieks trečiųjų šalių išitraukimo: pavyzdžiui, suvoktas skundų pateikimo efektyvumas, vartotojo nerimo lygis, teisinės sistemos prieinamumas ir t. t. Nepaisant to, skundai trečiosioms šalims yra aiškus rodiklis, kaip rinka tenkina vartotojų lūkesčius, ir gali padėti geriau suprasti rinkos sąlygas, numatyti atsirandančias tendencijas ir padėti teisės aktų vykdymo bei politinėms institucijoms nustatyti veiklos strategiją. Skundai komercinės veiklos subjektams yra normali rinkos procesų dalis, pati savaime nebūtinai liudijanti blogą rinkos funkcionavimą, todėl į juos šitame dokumente neatsižvelgsime.
- 9) Skundų kaupimas ir stebėseną gali formuoti valstybės institucijų ir verslo struktūrų dialogą, kaip rodo Danijos, Prancūzijos ir Jungtinės Karalystės pavyzdžiai: ten trečiųjų šalių organizacijos kaupia ir stebi vartotojų skundus, naudodamos juos

⁷ „Eurobarometras“ Nr. 69,1, Vartotojų apsauga vidaus rinkoje, 2008 m.

įvairiais politiniais tikslais. Skundus jos naudoja kaip svarbią informaciją, padedančią išskirti sisteminės problemas, darančias žalą vartotojams. Visose valstybėse narėse skundus priima vartotojų teisių apsaugos institucijos arba skundų tarnybos.

- 10) Pavyzdžiui, Prancūzijoje valdžios institucijos sukūrė vartotojų skundų priėmimo ir klasifikavimo sistemą *le baromètre des réclamations des consommateurs*. Skundai registruojami pagal atskiras sritis, pirkimo būdą (pvz., telefonu, paštu, internetu, parduotuvėje) ir skundo pobūdį. Naudojantis rezultatais, nustatomi problemiškesni sektoriai ir, jei būtina, imamasi atitinkamų veiksmų (pvz., Prancūzijos valdžios institucijos kreipėsi į telekomunikacijų pramonę, prašydamos sukurti elgesio kodeksą). Naujaisi sistemos *baromètre des réclamations* veiklos rezultatai buvo paskelbti 2009 m. kovo mėn. Per 2008 m. Prancūzijos institucijos gavo daugiau kaip 139 000 skundų.
- 11) Pagal Reglamento (EB) 261/2004⁸ 16 straipsnį ir Reglamento (EB) 1107/2006⁹ 14 straipsnį oro transporto sektoriuje vartotojų skundus tiria nacionalinės teisės aktų vykdymo institucijos (toliau – NVI). Komisija kartu su NVI ir oro linijų asociacijomis sukūrė bendrąją Europos skundo formą, kuri yra Komisijos svetainėje. Ši forma daug prisidėjo prie pranešimų apie oro transporto keleivių skundus suderinimo su NVI tinklu, kuris per metus iširia daugiau kaip 50 000 skundų ir daug daugiau kitų užklausų.
- 12) JAV taip pat rodo gerą pavyzdį, kaip skundų duomenis naudoti teisės aktų vykdymo tikslais. JAV veikia centralizuota vartotojų skundų duomenų bazė, valdoma Federalinės prekybos komisijos, vadinama *Consumer Sentinel*. Iš jos skundai perduodami įvairioms JAV vietos valdžios institucijoms ir kitoms tarptautinėms institucijoms. 2008 m. duomenų bazėje *Consumer Sentinel* užregistruota daugiau kaip 1,2 mln. skundų dėl sukčiavimo (52 %), tapatybės duomenų vagysčių (26 %) ir kitų klausimų. Vartotojai pranešė dėl sukčiavimo praradę apie 1,2 mlrd. EUR¹⁰; vidutinė prarasta suma yra apie 300 EUR.
- 13) Be to, greta veiksmingo teisės aktų vykdymo, nacionalinės valdžios institucijos skundų duomenis gali naudoti dokumentais pagrįstam dialogui su verslo atstovais, kuriam vykstant sprendžiami vartotojams rūpimi klausimai. Duomenis galima naudoti verslo praktikai gerinti, savireguliacijai stiprinti arba, galiausiai, – naujoms teisės normoms kurti.

2.2. ES suderintos skundų klasifikavimo ir pranešimo apie juos metodikos reikalingumas

- 14) Skundų klasifikavimo suderinimas ES lygmeniu būtų labai vertingas tiek ES institucijoms ir suinteresuotosioms šalims, tiek nacionalinėms institucijoms ir suinteresuotosioms šalims, tiek pačioms skundus tiriančioms institucijoms.

⁸ 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju.

⁹ 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru.

¹⁰ Valiutos kursas konvertuojant: 1 USD = 0,6797 EUR, 2008.07.01 duomenimis.

Klasifikavimas ES lygiu paskatintų statistikos duomenų suderinimą nacionaliniu mastu ir sudarytų galimybes lyginti atskirų valstybių narių rinkų ir vartotojų problemas vartotojų rinkų rezultatų suvestinėje.

- 15) Suvestinės paskirtis yra integruotai naudoti pagrindinius rodiklius. Politika neturėtų būti grindžiama tik skundų kiekiu. Gausaus skundų kiekio vienoje valstybėje nereikėtų aiškinti kaip prasto rinkos veikimo ženklo – gali būti, kad juos lemia efektyviai veikiančios skundų tyrimo institucijos arba nauja vartotojų teisių informavimo kampanija. Lygiai taip pat negausus skundų kiekis kuriame nors sektoriuje dar nereiškia, jog jame viskas gerai. Todėl yra numatyti du šiems veiksniams skirti didelės apimties tyrimai, kurių duomenys papildys skundų duomenis. Vartotojų išprusimo tyrimas, be kita ko, parodys bendrą vartotojų pasirengimą teikti skundus. Ateityje numatomi reguliarūs vartotojų patenkinimo tyrimai papildys skundų duomenis informacija apie tuos asmenis, kurie nesiskundžia, taip pat bus nustatytas kiekybinis santykis tų, kurie skundžiasi, ir tų, kurie nesiskundžia, nors jiems taip pat kyla problemų.
- 16) Taigi suderinti duomenys žada dvigubą naudą ES ir valstybių lygmeniu. Atskirtų valstybių lygmeniu jie taps galingu nacionalinių institucijų įrankiu, padedančiu lyginti rinkos funkcionavimą su kitų šalių rinkomis ir nustatyti bendrus klausimus bei grėsmes; tai leis geriau reaguoti į piliečių problemas. Jei kuo daugiau trečiųjų šalių organizacijų atskirų valstybių lygmeniu priims suderintą metodiką, valstybės narės galės susidaryti išsamesnį nacionalinių vartotojų rinkų vaizdą. Šiuo metu, neskaitant keleto išimčių, daugumoje valstybių narių skundus priima įvairios institucijos, ir kiekviena juos skirtingai klasifikuoja. Tai trukdo lyginti ir stebėti nacionalinės rinkos vystymąsi. ES lygmeniu atsirastų galimybių aiškiau nustatyti politikos prioritetus, be to, ES piliečiai gautų galingą įrankį, padedantį pranešti apie jų kasdienes problemas ES lygmens politikos kūrėjams ir suinteresuotosioms šalims. Todėl turėtų žymiai sutrumpėti laikas, per kurį ES institucijos reaguoja į problemas, kasdieniame gyvenime kylančias Europos vartotojams.
- 17) Suderintos metodikos priėmimas būtų nepaprastai reikšmingas ir nevyriausybinėms organizacijoms, tokioms kaip vartotojų asociacijos. Daugeliui vartotojų asociacijų trūksta reikiamų išteklių, kad galėtų sukurti skundų tyrimo metodikas ir priemones. Tai daro neigiamą įtaką jų galimybėms veikti politikų sprendimus ankstyvuoju laikotarpiu, kai nustatomi diskusijų dėl politikos pagrindiniai klausimai. Priėmus suderintą skundų klasifikavimo metodiką ir sukaupus patikimų duomenų, kuriuos galima lyginti su kitų šalių ir sričių duomenimis, atsirastų svarbi priemonė ne tik diskusijose su politikos formuotojais ir verslo atstovais, bet ir nustatant savo prioritetus, planuojant informavimo kampanijas.
- 18) (18) Reguliavimo institucijos, tokios kaip konkurencijos ir atskirų sektorių (pvz., telekomunikacijų, energetikos, finansinių paslaugų) reguliavimo institucijos, taip pat turėtų naudoti. Vartotojų skundai teikia labai svarbią informaciją apie rinkos rezultatus reguliuojamuose sektoriuose. Kai kuriuose sektoriuose, tokiuose kaip energetika ir pašto paslaugos, valstybės narės arba reguliavimo institucijos nuolat stebi rinkų atvirumą ir konkurenciją mažmeninės prekybos lygmeniu, atsižvelgdamos į vartotojų skundus. Neseniai liberalizuotose rinkose ryškėja tendencija siųsti vartotojų skundus reguliavimo institucijoms. Kai kur verslo struktūros sukūrė savireguliacijos tarnybas, skirtas vartotojų skundams tirti, pvz., ombudsmenų tarnybas. Europos reguliavimo institucijoms ir savireguliacijos tarnyboms priėmus tą

pačią suderintą metodiką, duomenys, sukaupti reguliavimo institucijų, savireguliacijos tarnybų ir bet kokių trečiųjų šalių, priimančių konkrečių sektorių skundus, būtų nuoseklūs ir palyginami tarpusavyje.

3. ESAMOS DUOMENŲ SPRAGOS UŽPILDYMAS

3.1. Dabartinės situacijos apžvalga, skirtumai ES viduje

- 19) Viešųjų konsultacijų rezultatai ir Komisijos kreipimasis į nacionalines institucijas pateikti duomenis 2009 m. suvestinei parodė, kad, nors visų valstybių narių nacionalinės institucijos ir kitos trečiųjų šalių organizacijos kaupia skundus, jų veiklos procedūros labai skiriasi. Šie skirtumai daro poveikį bendram skundų skaičiui ir kitiems svarbiems duomenims. Nors metodikos radikalai nesiskiria – reikia atsižvelgti į tai, kad visoje ES siūlomos prekės ir paslaugos iš esmės gana panašios, – skirtumai pakankamai dideli, ir dėl to tiesioginis rezultatų palyginimas yra neįmanomas. Vis dėlto aišku, kad visoje ES yra didelė vieša investicija į skundų kaupimą, o nacionalinės institucijos pranešė, kad 2008 m. gauta daugiau kaip du milijonai skundų ir užklausų.
- 20) Komisija įkūrė neformalią ekspertų – svarbiausių skundus priimančių trečiųjų šalių organizacijų atstovų – grupę, turinčią padėti sukurti suderintą metodiką. Ekspertų grupės nariai priklauso nacionalinėms vartotojų institucijoms, vartotojų organizacijoms, sektorių reguliavimo tarnyboms, savireguliacijos struktūroms, alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoms ir Europos vartotojų centrams.
- 21) Be to, Komisija penkiose valstybėse narėse (Prancūzijoje, Vokietijoje, Lenkijoje, Švedijoje ir Jungtinėje Karalystėje) atliko tiriamąsias misijas ir pasiūlymus dėl skundų duomenų suderinimo pateikė Vartotojų politikos tinklui, Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje komitetui, Europos vartotojų konsultacinei grupei bei Europos vartotojų centrų tinklui, taip pat alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoms finansinių paslaugų srityje, energetikos ir telekomunikacijų sričių reguliavimo tarnyboms bei kitoms suinteresuotosioms šalims. Ekspertų grupė taip pat atlieka projekto aiškinimo funkcijas ir priima kitų nacionalinių skundų priėmimo institucijų turimą informaciją.
- 22) Sudaryta sutartis su išorės rangovu, kuris atliko išsamų tyrimą¹¹, skirtą nustatyti pagrindines suinteresuotąsias šalis, ES priimančias vartotojų skundus, taip pat padėti sukurti suderintą metodiką. Glaudžiai bendradarbiaudamas su ekspertų grupe ir Komisija, rangovas sukūrė suderintą klasifikavimo metodiką ir susijusių duomenų žodyną.
- 23) Tariantis dėl siūlomos suderintos klasifikavimo metodikos ir duomenų žodyno buvo atsižvelgta į šiuos principus:
 - Duomenis, suklasifikuotus naudojant suderintą metodiką, turi būti galima palyginti su kitais duomenimis, pavyzdžiui, duomenimis apie vartotojų pasitenkinimą, esančiais Vartotojų rinkų rezultatų suvestinėje.

¹¹ Tyrimo duomenys bus paskelbti adresu http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm.

- Suderintos klasifikavimo metodikos pagrindu turi būti individualaus vartojimo išlaidų pagal paskirtį klasifikatorius (COICOP). Tai leis lyginti duomenis su Eurostato ir nacionalinių statistikos tarnybų sukauptais kainų infliacijos rodikliais ir namų ūkių biudžeto duomenimis.
- Reikia numatyti sklandų perėjimą nuo esamos klasifikacijos prie suderintos metodikos.
- Klasifikavimo metodikos taikymo sąnaudos turi būti minimalios ir priimtinos vartotojų skundų tyrimo institucijoms.
- Suderinta metodika turi būti pritaikoma ateityje, vystantis rinkoms.

Pagrindiniai rezultatai

- 24) Komisija nustatė daugiau kaip 700 trečiųjų šalių organizacijų, priimančių vartotojų skundus. Tai gerokai viršijo lūkesčius ir parodė ypač didelę projekto apimtį ir potencialią naudą.
- 25) Ekspertų grupės darbo rezultatai ir vizitai valstybėse narėse patvirtino, kad esama daug įvairių būdų kaupti, tvarkyti, apdoroti ir saugoti skundų duomenis. Dauguma šių būdų susiję su skirtingomis skundų kaupimo priežastimis: vartotojų konsultavimas, statistikos duomenų kaupimas siekiant pagrįsti politinius sprendimus, informavimo kampanijų planavimas, tarpininkavimas ir įsikišimas, pagrįstas dialogas su verslo struktūromis, naujų teisės aktų rengimas ir įgyvendinimas.
- 26) Kiti skirtingi kaupimo būdai yra susiję su įvairių skundų priėmimo institucijų finansiniais ištekliais ir darbuotojų skaičiumi. Kai kurios šių institucijų turi gerus išteklius ir daug darbuotojų, o kitos naudojami menkais ištekliais ir remiasi savanorių veikla. Tai turi įtakos duomenų kaupimo išsamumui, taip pat duomenų saugojimo ir naudojimo būdams. Vienos organizacijos skundų klasifikavimui naudoja paprastus blankus, kitos turi sukūrusios sudėtingas duomenų bazines.
- 27) Palyginus mažai skundų tyrimo institucijų kaupia duomenis apie skundų tipus ir apie susijusią rinką. Kaupiamų duomenų gali pakakti, norint teikti patarimus ar informaciją, tačiau jų anaipol negana, prireikus nustatyti potencialias rinkos trūkumus vartotojų požiūriu. Organizacijos, kurios naudoja skundų duomenis strategijoms rengti ar politikos tikslais, kaupia juos padrikai. Kad būtų galima surinkti prasmingesnius duomenis, daugeliui skundų tyrimo institucijų reikės savanoriškai pradėti taikyti išsamesnę metodiką, negu tos, kurias jos naudoja dabar.
- 28) Diskusijose su ekspertų grupės nariais ir suinteresuotosiomis šalimis suderintos metodikos idėja sulaukė gausaus palaikymo, nors ji ir kelia praktinių problemų. Apskritai, suinteresuotosios šalys išvelgia bendresnę projekto naudą sau ir kitiems, net jei naujo klasifikavimo būdo patvirtinimas pareikalautų vienkartinį išlaidų, su kuriomis jos gali nenorėti susitaikyti. Pradžioje išreikštas atsargumas palengva mažėja, suinteresuotosioms šalims įsitikinant bendrais ir individualiais perėjimo prie naujos metodikos privalumais. Vienas iš konsultacijų dėl metodikos projekto tikslų – užtikrinti, kad būtų atsižvelgta į pačių įvairiausių interesų grupių nuomones ir taip maksimaliai išplėstas dalyvių ratas.

4. SUDERINTA VARTOTOJŲ SKUNDŲ KLASIFIKAVIMO METODIKA

4.1. Suderintos metodikos struktūra

- 29) Metodikos projektą sudaro trys skyriai, kuriuose siūloma pateikti rekomenduojamus ir savanoriškus duomenis:
- 1 skyrius: bendroji skundo informacija;
 - 2 skyrius: sektoriaus skundo informacija;
 - 3 skyrius: informacija apie skundo pobūdį.
- 30) Rekomenduojamų duomenų laukeliai skiriami esminei informacijai, o savanoriškai pildomų laukelių paskirtis – pateikti daugiau išsamios informacijos, jei organizacijos to norėtų. Rekomenduojamų duomenų laukelių pobūdį lemia vartotojų rinkų rezultatų suvestinės poreikiai, anksčiau vykusių viešųjų konsultacijų metu pasiekti sutarimai, ekspertų grupės darbas, apsilankymų valstybėse narėse rezultatai ir išsamių tyrimų duomenys.
- 31) Organizacijos, nutarusios dalyvauti savanoriškais pagrindais, turės pateikti mikroduomenis, atitinkamuose rekomenduojamuose laukeliuose. Tai būtina, kad būtų galima palyginti įvairiuose sektoriuose kylančias problemas, sukaupus daugiau negu vienos organizacijos pateiktus duomenis. Rekomenduojamų duomenų laukelių duomenys nėra asmeninio pobūdžio.
- 32) Rekomenduojamų duomenų laukeliai: vartotojo ir komercinės veiklos subjekto gyvenamoji šalis, skundų priėmimo centro pavadinimas, skundo pateikimo data, skundo ir užklauso atskyrimas, pardavimo būdas, sektorius ir skundo pobūdis. Komisijos atliktas darbas parodė, kad daugelis skundų tyrimo institucijų jau dabar kaupia rekomenduojamus rinkti duomenis. Todėl suderintos metodikos pritaikymas papildomo darbo joms nepridės, o tik vienkartinę permaina.
- 33) Duomenų teikiamų savanoriškai laukeliuose siūloma kaupti papildomus duomenis. Viena iš savanoriškai pateikiamų duomenų laukelių, galinčių ypač sudominti nacionalines institucijas, yra „komercinės veiklos subjekto pavadinimas“. Šie duomenys galėtų labai praversti teisės aktų įgyvendinimo institucijoms. Nacionalinės institucijos gali nuspręsti keistis konkrečių verslo įmonių veikimo skundų duomenimis ir taip nustatyti bendras Europos problemas. Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje komitetas turi atskirą saugią informacinę sistemą (BVASS), galinčią teisės aktų vykdymo institucijoms padėti keistis nevieša tokio pobūdžio informacija.
- 34) Be abejo, jei skundų tyrimo institucijos pageidauja, jos gali kaupti ir kitus duomenis, kuriuos laiko svarbiais, pavyzdžiui, apie socialinę ir demografinę skundų pateikėjų padėtį arba informaciją apie skundų nagrinėjimo rezultatus.

I skyrius. Bendroji skundo informacija

- 35) Skundų tyrimo institucijos jau dabar renka daugumą šių duomenų, tokių kaip „vartotojo gyvenamoji šalis“, „skundo data“ ir t. t. Vienas papildomų rekomenduojamų duomenų laukelių yra „pardavimo būdas“. Šis laukelis priskirtas

rekomenduojamų duomenų tipui dėl to, kad skundų prigimtis net tame pačiame sektoriuje gali labai skirtis, jei skiriasi pardavimo būdai. Be to, skirtingiems pardavimo būdams taikoma skirtinga reguliavimo tvarka.

2 skyrius. Sektoriaus informacija

- 36) Antrajame skyriuje apibrėžiama medžio struktūra, sudaryta iš trijų lygmenų: sektorius, rinka ir rinkos apibūdinimas. Skundų tyrimo institucijos turėtų pagal šią struktūrą, pateiktą su prie šio Komunikato pridėtu darbinio tarnybų dokumentu, klasifikuoti skundus ir užklausas. Kad būtų galima surasti pakankamai išsamią informaciją apie daugiausiai problemų keliančias rinkas, kiekvieno skundo duomenis reikėtų užfiksuoti „rinkos“ lygmeniu. Tai sudarys galimybę tiesiogiai lyginti duomenis su informacija, pateikiama Vartotojų rinkų suvestinėje, tokia kaip vartotojų pasitenkinimas, prekių tiekėjų ir paslaugų teikėjų keitimas ir kainos. Abiejų duomenų grupių junginys suteiks nacionalinėms vartotojų institucijoms išsamią vartotojų rinkų funkcionavimo atskirų valstybių, o taip pat Europos lygmeniu, duomenų bazę. Nacionalinių institucijų surinktų duomenų analizė parodė, kad skundai yra susiję su visa ekonomika, o ne tik su keliais jos sektoriais. Todėl būtina taikyti struktūrą, apimančią visą rinkos spektrą, kad būtų apimti visi sektoriai, kuriuose vartotojai patiria nuostolių.
- 37) Skundų tyrimo institucijos, šiuo metu klasifikuojančios vartotojų skundus pagal sektorius, turės tikrai pradėti naudotis išsamesne klasifikavimo struktūra. Tam neprireiks papildomo kodavimo, o reikės kodavimui naudotis sudėtingesne metodika. Skundų tyrimo institucijos, priimančios skundus iš visų vartotojų ekonomikos sektorių, naudosis visa struktūra, o institucijos, kurių veikla susijusi su konkrečiais sektoriais (pvz. sektorių reguliavimo tarnybos, sektorių alternatyvaus ginčų sprendimo tarnybos, sektorių skundų tarybos) galės naudotis tik joms reikalinga metodikos dalimi.

3 skyrius. Skundo pobūdis

- 38) Trečią skyrių sudaro rekomenduojami pirmo lygmens, duomenys, ir savanoriški – antro lygmens. Didžioji dalis ES vartotojams skirtų teisės aktų yra veikiau horizontalaus, o ne vertikalaus pobūdžio, jie yra taikomi daugumai vartotojų ekonomikos sektorių. Duomenys apie skundo pobūdį leis nustatyti galimus rinkos funkcionavimo sutrikimus visuose sektoriuose ir palengvinti reguliavimą, kai panašios vartotojų problemos kyla įvairiuose sektoriuose. Todėl „skundų pobūdžiui“ skirti laukeliai susiję su horizontalaus pobūdžio duomenimis, tokiais kaip klaidinanti reklama, saugumas ir kainos. Pavyzdžiui, įtraukus „saugumą“ į rekomenduojamų duomenų lauką, bus galima nustatyti saugumo problemas visuose sektoriuose, nuo maisto iki elektronikos prekių ir paslaugų teikimo.

4.2. Duomenų pateikimas ir prieinamumas

- 39) Skundų tyrimo institucijos, savanoriškai apsisprendusios pradėti taikyti suderintą metodiką, turėtų duomenis teikti tiesiai Komisijai. Visos dalyvaujančios organizacijos turėtų pateikti mikroduomenis, atitinkančius visus rekomenduojamų duomenų laukelius. Dalyviai skatinami pateikti ir duomenis, priskirtus savanoriškų duomenų laukeliams. Komisija nesiekia gauti ir viešinti duomenų, susijusių su

konkrečiais vardais ar leidžiančių identifikuoti konkrečius komercinės veiklos subjektus.

- 40) Dėl duomenų pateikimo dažnumo ir jų skelbimo dar reikia konsultuotis. Komisija visus gautus duomenis padarys lengvai prieinamus visoms institucijoms ir visuomenei.

5. VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS IR TOLESNĖ VEIKLA

- 41) Komisija ragina visas suinteresuotąsias šalis pateikti pastabas dėl išsamaus metodikos projekto, pateikiamo prie šio Komunikato pridėtame darbiniam tarnybų dokumente, naudojantis interaktyvaus politikos formavimo priemonėje pateikiama konsultacijų forma¹². Organizacijos, galinčios būti potencialiomis partnerėmis, naudojant suderintą skundų klasifikavimo metodiką, raginamos dalyvauti konsultacijose. Konsultacijos bus baigtos 2009 m. spalio 5 d.
- 42) Po viešųjų konsultacijų Komisija apibendrins pastabas ir priims rekomendaciją dėl suderintos metodikos, skirtos klasifikuoti vartotojų skundus ir pranešti apie juos. Prie rekomendacijos bus pridėtas išsamus jos įdiegimo veiksmų planas, kurio tikslas – paskatinti kuo daugiau trečiųjų šalių pradėti taikyti suderintą metodiką. Siekiant palengvinti jos taikymą, Komisija ieškos įvairių būdų, palengvinančių šią užduotį skundų tyrimo institucijoms, pavyzdžiui, sukurs specialią programinę įrangą.
- 43) Kad būtų galima stebėti suderintos metodikos įdiegimą ir prireikus užtikrinti tolesnį metodikos lankstumą ir tobulinimą, neformali vartotojų skundų ekspertų grupė taps oficialia Komisijos patariamąja struktūra, įkuriama Komisijos sprendimu.

¹² <http://ec.europa.eu/yourvoice/>.