

LT

LT

LT



EUROPOS BENDRIJŲ KOMISIJA

Briuselis, 2.7.2009
KOM(2009) 336 galutinis

KOMISIJOS ATASKAITA EUROPOS PARLAMENTUI IR TARYBAI

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

TURINYS

1.	Įvadas	3
1.1.	Pagrindiniai faktai	3
1.2.	Taikymo sritis ir metodas	3
2.	Institucinė ir vykdymo sistema. Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklo įsteigimas	4
2.1.	BVAS tinklo įsteigimas. Institucijų skyrimas	4
2.2.	Kompiuterinės priemonės kūrimas. Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje sistema	5
2.3.	Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje komitetas	5
2.4.	Reglamento priedo pakeitimai	5
3.	BVAS tinklo veikla – pirmasis vertinimas	6
3.1.	Bendra informacija	6
3.2.	Kompiuterinė priemonė	7
3.3.	Tinklo veikla: pagrindiniai trūkumai	7
4.	Platesnis bendradarbiavimas	8
4.1.	Bendra veikla ir pareigūnų mainai	8
4.2.	Bendradarbiavimas su trečiosiomis šalimis teisės aktų vykdymo srityje	9
5.	Išvados	9
5.1.	Bendra informacija	9
5.2.	Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklo stiprinimas	9
5.3.	Tinklo našumo ir veiksmingumo gerinimas	9
5.4.	Administracinio bendradarbiavimo tinklo stiprinimas	10

1. ĮVADAS

1.1. Pagrindiniai faktai

Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje¹ (toliau – BVAS reglamentas) priimtas 2004 m. spalio 27 d. ir įsigaliojo 2006 m. gruodžio 29 d., po dviejų Komisijos ir valstybių narių intensyvaus parengiamojo darbo metų. Juo įkuriamas visos ES valdžios institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą valstybėse narėse, tinklas (toliau – BVAS tinklas), kuris pradėjo veikti 2006 m. gruodžio mėn. Taikymo srityje BVAS reglamentu iš dalies suderinti institucijų tyrimo ir vykdymo įgaliojimai ir nustatyti keitimosi svarbia informacija ir (arba) vykdymo veiksmų mechanizmai, siekiant užkirsti kelią tarpvalstybiniais pažeidimams². Juo valstybės narės įpareigojamos savo veikloje atsižvelgti į savitarpio pagalbos prašymus, pateikiamus per BVAS tinklą, ir užtikrinti, kad šio tinklo institucijoms būtų skiriama pakankamai išteklių šiems įpareigojimams vykdyti. Be to, Reglamente nustatytas platesnis administracinio bendradarbiavimo iniciatyvų, kurias finansuoja Komisija, vystymo planas.

Atsižvelgiant į tai, kad Reglamentas yra EEE susitarimo³ dalis, tos pačios taisyklės ir mechanizmai galioja ELPA valstybėms, taikant EEE susitarimą. Pastarieji yra visiškai integruoti į minėto tinklo veiklą. Nustačius veiksmingą vykdymo tarpvalstybiniu lygmeniu priemonę ir dalijimosi gerąją patirtimi bei bendro darbo sistemą, Reglamentu iš esmės siekiama nuolat užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį visoje ES ir stiprinti vartotojų pasitikėjimą vidaus rinką.

1.2. Taikymo sritis ir metodas

Ši ataskaita atitinka Komisijos įsipareigojimą pagal BVAS reglamento 21 straipsnį kas dvejus metus informuoti Europos Parlamentą ir Tarybą apie minimo reglamento taikymą.

Joje apžvelgti pirmi du BVAS tinklo veiklos metai, t. y. 2007 m. ir 2008 m. Prireikus paminėtas parengiamasis darbas, atliktas iki 2007 m., siekiant užtikrinti, kad minėtas tinklas pradėtų veikti laiku, t. y. 2006 m. gruodžio mėn.

Ataskaitoje remiamasi dviemėtinėmis ataskaitomis, kurias valstybės narės parengė vykdydamos Reglamente nustatytus įsipareigojimus teikti ataskaitas⁴, statistikos duomenimis, gautais iš BVAS tinklo naudojamos kompiuterinės priemonės, ir praktine patirtimi, įgyta atliekant pirmuosius patikrinimus ES, kuriuos koordinavo Komisija⁵.

¹ Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 2004 m. spalio 27 d. dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo („Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje“). OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

² Tinklas skirtas vartotojų kolektyviniams interesams ginti, todėl jis nesprendžia atskirų vartotojų skundų.

³ EEE jungtinio komiteto 2006 m. liepos 7 d. sprendimas Nr. 92/2006.

⁴ Valstybių narių metinės ataskaitos paskelbtos svetainėje Europa.

⁵ ES atliekami patikrinimai yra bendrosios rinkos priežiūra ir teisės aktų vykdymui užtikrinti skirti veiksmai, kuriuos atlieka BVAS tinklui priklausančios institucijos.

2. INSTITUCINĖ IR VYKDYMO SISTEMA. BENDRADARBIAVIMO VARTOTOJŲ APSAUGOS SRITYJE TINKLO ĮSTEIGIMAS

BVAS reglamento pirmuose dviejuose skyriuose nustatyti instituciniai ir kiti aspektai, kad 2006 m. pabaigoje būtų įkurtas BVAS tinklas.

2.1. BVAS tinklo įsteigimas. Institucijų skyrimas

Siekiant įsteigti BVAS tinklą, Reglamente reikalaujama, kad valstybės narės skirtų valdžios institucijas, atsakingas už vykdymą (toliau – „kompetentingos institucijos“), ir bendrą ryšių palaikymo tarnybą, kurios koordinuotą Reglamento taikymą nacionaliniu lygmeniu. Be to, jos privalo užtikrinti, kad šios institucijos turėtų būtiniausių tyrimo ir vykdymo įgaliojimus, nustatytus Reglamente, ir gautų pakankamai išteklių šiems įpareigojimams vykdyti.

Visos valstybės narės turėjo įdėti daug pastangų, kad pritaikytų nacionalines įstatymų leidybos sistemas prie BVAS reglamento reikalavimų, visų pirma sukurtų tarpvalstybinio bendradarbiavimo sistemą. Pakeitimai buvo daugiausiai susiję su nacionalinėms vartotojų apsaugos institucijoms suteiktų tyrimo ir vykdymo įgaliojimų pakeitimais tam, kad jos atitiktų būtiniausių įgaliojimų reikalavimus, išdėstytus Reglamento 4 straipsnyje. Tačiau kai kuriais atvejais, siekiant užtikrinti valdžios institucijoms Reglamente nustatytus vykdymo įgaliojimus, reikia sukurti naujas institucijas ir pakeisti nacionalinę vykdymo sistemą.

Ataskaitinio laikotarpio pabaigoje Komisijai institucijų sąrašus pateikė visos valstybės narės, išskyrus dvi valstybes nares, kurios dar nebuvo oficialiai pranešusios institucijoms, atsakingoms už Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos⁶ (toliau – NKV direktyva) įgyvendinimą. Laikantis Reglamento 5 straipsnio, institucijų, apie kurias pranešta Komisijai, sąrašas paskelbtas *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*⁷.

Komisija atidžiai stebi institucijų skyrimo procesą ir dviem atvejais išreiškė susirūpinimą dėl paskirtų nacionalinių administracinių institucijų veiksmingumo, nes buvo įtraukta per daug institucijų; valstybėms narėms buvo pasiūlyta peržiūrėti pateiktą vykdymo sistemą. Abiem atvejais pasiūlyta alternatyva, tačiau ji dar neįgyvendinta dėl valstybėse narėse užtrukusių naujų institucijų skyrimo procedūrų.

Kalbant apie įsipareigojimą parūpinti reikiamų išteklių, sunku visapusiškai vertinti padėtį remiantis vien tik valstybių pateiktą ataskaitų informacija. Šių ataskaitų duomenys yra retai susiję tik su BVAS veikla, be to, jie nėra palyginami. Atrodo, kad BVAS reglamente numatytus uždavinius pareigūnai dažniausiai atlieka kartu su savo įprastais uždaviniais, todėl sunku nustatyti išteklius, skirtus minėtam tinklui. Nors visos institucijos yra paskyrusios bent vieną asmenį ryšiams su bendradarbiavimu vartotojų apsaugos srityje susijusiems klausimams, atrodo, kad valstybių narių administraciniai pajėgumai iš esmės skiriasi.

⁶ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, OL L 149, 2005 6 11, p. 22–39.

⁷ OL L 40, 2007 2 23 ir OL C 286, 2007 11 28. Šiuo metu ruošama nauja versija, kurioje nurodyti pokyčiai, apie kuriuos pranešta nuo 2007 m. birželio mėn.

2.2. Kompiuterinės priemonės kūrimas. Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje sistema

BVAS Reglamento 10 straipsnyje nustatyta sukurti kompiuterinę priemonę, kurią institucijos privalėtų naudoti keisdamosi informacija. Už šios Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje sistemos (toliau – BVASS) sukūrimą ir palaikymą atsakinga Komisija.

Komisija į šį projektą įtraukė valstybes nares ir nustatė pagrindinių vartotojų grupę, teikiančią pagalbą, atliekant analitinį darbą prieš sukuriant BVASS funkcijas ir išmėginant naujas programas.

Pirma programa, apimanti svarbiausią funkcijų rinkinį, veikė dar prieš BVAS tinklo įsteigimą. Nuo to laiko atlikti keli patobulinimai, siekiant supaprastinti priemones, pagerinti dabartines funkcijas ir plėtoti naujas galimybes.

2.3. Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje komitetas

Vadovaujantis Reglamento 19 straipsniu, Komisijai užduotis įgyvendinti padeda iš valstybių narių atstovų sudarytas komitetas (toliau – Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS) komitetas). Komitetui pirmininkauja Komisija.

Viena iš pirmųjų komiteto užduočių buvo sukurti BVAS tinklo veiklos taisykles, kuriomis paaiškinti kai kurie BVAS reglamentu nustatyti principai. Jos apima terminus reglamentuojančias nuostatas, būtiniausius privalomos informacijos reikalavimus ir skirtingas teises gauti informaciją, kuria keičiamasi naudojant kompiuterinę priemonę. Komisija priėmė įgyvendinimo taisykles⁸ 2006 m. gruodį prieš minėto tinklo įsteigimą.

2.4. Reglamento priedo pakeitimai

BVAS reglamente yra priedas, kuriame išvardyti teisės aktai, kuriems taikomi bendradarbiavimo mechanizmai. Priedas daugiausia susijęs su ES vartotojų apsaugos teisės aktais, tačiau jame nurodomi ir kai kurių kitų sričių teisės aktai⁹.

Per ataskaitinį laikotarpį priedas buvo iš dalies keistas įtraukiant Direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos. Šiuo metu yra pateikti trys pasiūlymai BVAS priedui papildyti. Tai pasiūlymas dėl nepageidaujamos kompiuterinės informacijos (*spam*) draudimo¹⁰ ir du pasiūlymai dėl jūros bei autobusų transporto keleivių teisių¹¹. Nors yra ir daugiau pasiūlymų užtikrinti kitų

⁸ 2006 m. gruodžio 22 d. Komisijos sprendimas, įgyvendinančio Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2008 m. kovo 17 d. Komisijos sprendimu 2008/282/EB; OL L 32, 2007 6 2 ir OL L 89, 2008 4 1.

⁹ Kitų sričių teisės aktų pavyzdžiai: Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 dėl oro linijų keleivių teisių (OL L 46, 2004 2 17); Direktyva 2000/31/EB dėl elektroninės prekybos (OL L 178, 2000 7 17).

¹⁰ 2002 m. liepos 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/58/EB dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių komunikacijų srityje: žr. 13 straipsnį dėl vartotojų apsaugos (OL L 2001, 2002 7 31, p. 37).

¹¹ Reglamento dėl jūrų ir vidaus vandenų maršrutais vykstančių keleivių teisių, iš dalies keičiančio Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, pasiūlymas [COM (2008) 816].

ES teisės aktų vykdymą per BVAS tinklą, šiuo metu Komisijos prioritetas yra stiprinti tinklą ir tik paskui teikti kitus Reglamento priedo papildymus.

3. BVAS TINKLO VEIKLA – PIRMASIS VERTINIMAS

3.1. Bendra informacija

Po palyginus lėtos pradžios tinklo veikla greitai įsibėgėjo, ir per dvejus metus buvo gauti 719 savitarpio pagalbos prašymai¹², iš kurių 327 buvo sukurti 2007 m., o 392 – 2008 m. Per tą patį laikotarpį institucijos patenkino 40 % informacijos prašymų ir 30 % vykdymo prašymų.

Didžioji prašymų dalis yra informacijos prašymai (39 % visų atvejų) ir prašymai imtis aktyvių vykdymo priemonių, kad būtų sustabdytas nustatytas teisės akto pažeidimas (37 % visų atvejų). Per dvejus metus vykdymo prašymų padaugėjo beveik dvigubai, tad jų gausėjimas buvo ryškiausias.

Be to, BVAS tinklas atliko du bendrus rinkų priežiūros ir teisės aktų vykdymo padėties tyrimus („patikrinimus“) interneto apklausų pavidalu: viena 2007 m. atlikta interneto svetainėse, prekiaujančiose lėktuvų bilietais, kita – 2008 m. interneto svetainėse, siūlančiose mobiliųjų telefonų garsinius signalus. 2008 m. patikrinimo duomenys dar naudojami vykdymo veikloje.

Dauguma BVAS pažeidimų buvo susiję su klaidinančia reklama¹³ (beveik trečdalis visų atvejų) ir internetinės prekybos veikla (internetas ir prekyba paštu). Kalbant apie sritis, abu ES atlikti patikrinimai prisidėjo prie to, kad padaugėjo savitarpio pagalbos prašymų tose srityse, kuriose institucijos atliko apžvalgas – transporto ir komunikacijų srityse. Labiausiai krinta į akis tai, kad visai nėra arba yra labai mažai atvejų¹⁴, susijusių su tam tikromis direktyvomis¹⁵.

Tinklo veikla jau dabar teikia vartotojams apčiuopiamų rezultatų. Vienas pavyzdys: po oro linijų patikrinimo oro linijos vis labiau tobulina bilietų rezervacijos internetu procesus ir savo interneto svetaines, kad šios atitiktų ES teisės aktų reikalavimus.

Pasiūlymas priimti Reglamentą dėl autobusų keleivių teisių ir papildyti Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl atskirų valstybių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų įgyvendinimą, bendradarbiavimo [COM (2008)817].

¹² Pagal BVAS bendradarbiavimo principus institucijos gali siųsti kitoms atitinkamoms institucijoms išpėjimąjį pranešimą („ispėjimą“), paprašyti reikalingos medžiagos savo atliekamam tyrimui ir vykdymo užtikrinimui pagrįsti („informacijos prašymas“) arba kreiptis į kitą instituciją ir prašyti jos imtis atitinkamų veiksmų, kad būtų sustabdytas įstatymų pažeidimas („vykdymo užtikrinimo prašymas“).

¹³ Iki 2007 m. pabaigos tai buvo pažeidimai, susiję su Tarybos direktyva 84/450/EEB dėl klaidinančios reklamos. Vėliau nuostatos dėl klaidinančios reklamos verslo ir vartotojų santykiuose buvo perkeltos į Nesąžiningos komercinės praktikos direktyvą 2005/29/EB.

¹⁴ T. y. mažiau negu 10 prašymų, iš kurių daugiausia buvo išpėjimai, per dvejus metus.

¹⁵ Daugiau informacijos 1 priede.

3.2. Kompiuterinė priemonė

Didėjantis BVAS atvejų skaičius ir duomenys, gauti iš valstybių narių, patvirtina, kad informacinių technologijų priemonė iš esmės atitinka institucijų lūkesčius ir atlieka savo vaidmenį – lengvina keitimąsi informacija.

Vis dėlto ją dar reikia tobulinti. Valstybės narės pateikė tokius konkrečius pasiūlymus:

- didelė prisijungimo prie saugaus TESTA tinklo, kuriuo naudojasi BVAS, kaina. Tai ypač aktualu institucijoms, kurios retai naudojasi sistema, nes jų veiklos srityje pasitaiko nedaug atitinkamų atvejų;
- lėtas naujų programų ir naujovių diegimas;
- tam tikrų funkcijų trūkumas kompiuterinėje priemonėje, konkrečiai – programų, padedančių rengti ir koordinuoti bendras rinkos priežiūros ir vykdymo priemones, kaip nurodyta BVAS reglamento 9 straipsnyje.

Dar viena problema – užtikrinti, kad visi vartotojai, t. y. ir tie, kurių veiklos srityje beveik nepasitaiko su BVAS susijusių darbų, galėtų naudotis kompiuterine priemone taip, kaip reikalaujama. Kai kurios valstybės narės pageidauja, kad BVAS sudarytų sąlygas dirbti keliomis kalbomis.

3.3. Tinklo veikla: pagrindiniai trūkumai

Patirtis, sukaupta nuo BVAS tinklo sukūrimo, leido atskleisti kai kurias bendras institucijų veiklos trūkumus:

- nemažai susijusių institucijų nėra prisijungusios prie sistemos arba aktyviai ja nesinaudoja, t. y. nepateikia tarpusavio pagalbos prašymų, nors tai yra svarbi efektyvaus BVAS tinklo veikimo prielaida. Trečdalis institucijų, turinčių slaptažodžius ir prieigą prie BVAS tinklo, juo iš esmės nesinaudoja¹⁶;
- vis ilgiau trunka tenkinti konkrečius prašymus: kaip pavyzdį galima paminėti, kad iki 2008 m. birželio mėn. vienam informacijos prašymui patenkinti vidutiniškai reikėjo 81 dienos, o metų pabaigoje šis skaičius išaugo iki 148 dienų. Iš dalies tai galima paaiškinti tarpvalstybinių atvejų sudėtingumu, bet dažniau taip atsitinka dėl to, kad nesilaikoma numatytų terminų arba kitų darbinių reikalavimų;
- institucijos naudojasi kompiuterine priemone taip nevienodai, kad tai gali neigiamai veikti jų bendradarbiavimą. Pavyzdžiui, kalbant apie išpėjimų naudojimą, sistemos vartotojai yra pasidaliję į dvi grupes – viena siūlo plačiai paskleisti išpėjimus visoms institucijoms, kiti renkasi griežtesnę atranką. Šios diskusijos pagrindą sudaro požiūris į išteklius, nes institucijoms reikia patikrinti, ar konkretūs pažeidimai daro įtaką ir jų valstybės vartotojams. Kartais trūksta esminės informacijos, tada institucijos yra priverstos ieškoti paaiškinimų ir (arba) imtis ilgesnių tyrimų;

¹⁶

Žr. atitinkamą 1 priedo dalį.

- sistemos naudojimo taisyklės reikia peržiūrėti, atsižvelgiant į praktinę patirtį, sukauptą per pirmus dvejus tinklo veikimo metus. Nepakankamai nuosekliai nustatytos konkrečių atvejų (ypač išpėjimų) ištrynimo taisyklės, reikėtų išaiškinti kai kuriuos duomenų saugumo aspektus. Be to, būtina atlikti tam tikrų nuostatų, kaip antai prašymų ar atsakymų perdavimo terminų, realaus veikimo vertinimą;
- Reglamente 261/2004 dėl oro linijų keleivių teisių, kuriam taikomas BVAS reglamentas, numatyta skirti nacionalines vykdymo institucijas. Šios institucijos įgalios imtis vykdymo priemonių prieš jų teritorijoje veikiančius savo ir kitų valstybių ūkio subjektus. Gali būti, kad tai lėmė menką BVAS tinklo naudojimą šiame sektoriuje.

Tinklo veikla vykdymo srityje irgi parodė, kad norint iki galo išnaudoti tinklo veiklos galimybes, reikia spręsti horizontaliuosius klausimus.

- būtina kurti bendrą tam tikrų faktų supratimą ir vienodai aiškinti ES vartotojų apsaugos taisyklės, pavyzdžiui, „kolektyvinių vartotojų interesų“ sąvoką. Be to, išsiskyrė nuomonės dėl to, kaip vartotojų *acquis* sąveikauja su kitais susijusiais ES teisės aktais;
- jurisdikcijos ir taikytinos teisės klausimas valstybės institucijoms įgyvendinant įgaliojimus ir bendradarbiavimo prievolės, nustatytos BVAS reglamente, aprėptis;
- siekiant maksimaliai pagerinti tinklo veiklos poveikį ir paversti jį stipria visoje ES veikiančia atgrasomąja jėga, reikia didinti jo svarbą.

4. PLATESNIS BENDRADARBIAVIMAS

4.1. Bendra veikla ir pareigūnų mainai

Šalia procedūrinių bendradarbiavimo nuostatų, BVAS reglamente siekiama skatinti keistis geriausia praktine patirtimi ir bendradarbiauti, kartu dirbant bendruose projektuose ar bendroje veikloje, taip pat numatyta pareigūnų mainų schema, kuriai finansavimą teikia Komisija. Taigi veiklos spektras labai platus: nuo seminarų, mokymo kursų, informacinių renginių iki projektų, skirtų bendrų standartų, metodologijų ir vykdymo metodų kūrimui.

Tinklas per pirmuosius dvejus gyvavimo metus dalyvavo keliuose tokiuose projektuose ir mainuose, tačiau nepakankamai panaudojo lėšas, kurias 2008 m. suteikė Komisija. Pagrindiniai sunkumai, kuriuos paminėjo valstybės narės, yra šie:

- institucijos nelabai daug žino apie šią veiklą ir konkrečias schemas;
- esama pavojau išsklaidyti išteklius imantis pernelyg daug įvairių projektų, ir tai gali susilpninti tinklo efektyvumą;
- sudėtingos administracinės procedūros, būtinos norint pateikti paraiškas ir gauti finansinę paramą, ypač kalbant apie projekto vadovą (-us).

4.2. Bendradarbiavimas su trečiosiomis šalimis teisės aktų vykdymo srityje

Reglamento 18 straipsnyje yra nustatytas teisinis bendradarbiavimo su trečiųjų šalių institucijomis, atsakingomis už teisės aktų vykdymą, pagrindas.

Vis labiau įvairiais saitais susietame pasaulyje argumentai, kodėl teisės aktų vykdymo institucijos turėtų glaudžiau bendradarbiauti, tinka ir plėtojant santykius su vyriausybėmis institucijomis už ES ribų, ir visų pirma su tų šalių, kurios jau palaiko glaudžius ekonominius ryšius su valstybėmis narėmis. Intensyvėja ryšiai su JAV ir Šveicarijos, kurias valstybės narės diskusijose nurodė kaip prioritetines, valstybinėmis institucijomis, siekiant išsiaiškinti bendradarbiavimo galimybes.

5. IŠVADOS

5.1. Bendra informacija

BVAS reglamentas pasirodė esąs galinga teisės aktų vykdymo priemonė, kelianti vartotojų apsaugos lygį visoje ES. Jis padėjo užpildyti esamą spragą, suteikdamas atskirų valstybių už teisės aktų vykdymą atsakingoms institucijoms priemonę veiksmingai užbaigti tarpvalstybinius prekybinius veiksmus, darančius žalą vartotojams, ir padėjo sukurti pasitikėjimo vertą teisės aktų vykdymo ES aplinką.

Tinklas vartotojams jau duoda apčiuopiamos naudos. Pavyzdžiui, bendradarbiaujant Ispanijos ir Prancūzijos institucijoms, 2008 m. balandį buvo suimti 87 asmenys ir likviduota apgaulinga loterija, įkurta Ispanijoje. Kitas geras tokio bendradarbiavimo pavyzdys yra visoje ES vykdomi patikrinimai.

Vis dėlto pirmųjų dvejų tinklo veiklos metų vertinimas rodo, kad jis dar neišnaudoja visų galimybių ir turi įvairių trūkumų. Komisijos prioritetą – glaudžiai bendradarbiaujant su valstybėmis narėmis spręsti šias problemas, laikantis egzistuojančių teisės normų. Ji pasilieka, kaip paskutinę priemonę, teisę pradėti pažeidimo procedūras prieš valstybes nares, kurios atkakliai ir sistemingai nesilaiko Reglamente nurodytų įsipareigojimų.

5.2. Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklo stiprinimas

Komisija sieks sustiprinti BVAS tinklą, užtikrindama, kad visos valstybių narių nurodytos institucijos aktyviai naudotųsi kompiuterine priemone. Ši kompiuterinė priemonė yra toliau tobulinama, ypač toje srityje, kuri susijusi su naujomis programomis ir vartojimo supaprastinimu. 2008 m. pabaigoje sukūrus nacionalinių dėstytojų tinklą, sustiprėjo mokymosi galimybės.

Vienas iš svarbiausių klausimų šiomis aplinkybėmis bus užtikrinti, kad institucijoms būtų skirti reikiami ištekliai, nepamirštant atsižvelgti į ekonomikos krizės sąlygotus suvaržymus. Kitas svarbus dalykas – nustatyti priežastį, dėl kurios kai kurių sričių institucijos nesinaudoja BVAS bendradarbiavimo priemonėmis, ir siekti ją pašalinti.

5.3. Tinklo našumo ir veiksmingumo gerinimas

BVAS tinklui didesnę veiklos našumą turėtų suteikti priemonės, kurioms reikiamu metu turėtų būti priskirta ir BVAS reglamento peržiūra:

- įgyvendinimo taisyklės bus peržiūrėtos 2010 m., siekiant panaikinti spragas, peržiūrėti galiojančias taisykles, atsižvelgiant į per pastaruosius dvejus metus sukauptą praktinę patirtį, ir užtikrinti, kad savitarpio pagalbos prašymai būtų tenkinami nuosekliau ir greičiau;
- diskusijose BVAS komitete ir specialiai tam skirtuose seminaruose keičiantis nuomonėmis, patirtimi ir geriausios praktikos pavyzdžiais, bus sukurti bendri standartai ir metodikos, vadovai bei kiti mokomieji dokumentai BVAS vartotojams – instrukcijos, klausimų ir atsakymų rinkiniai;
- priėmus metinį teisės aktų vykdymo planą, dėl kurio buvo nuspręsta 2008 m., tinklo veikla turėtų būti dar kryptingesnė. Naudodamasis patikimesne duomenų baze, remdamasis Europos vartotojų centrų tinklo ¹⁷ ir vartotojų rinkų rezultatų suvestinėmis ¹⁸, taip pat nacionalinių institucijų pateikta informacija, tinklas galės veikti geriau ir tikslingiau. Galiausiai metiniai planai turi būti įtraukti į bendrą sudarytą ilgalaikių prioritetų sąrašą, suderintą su valstybėmis narėmis;
- tokie bendri veiksmai, kaip ES masto patikrinimai, ir toliau turėtų atlikti svarbiausią vaidmenį BVAS tinklų veikloje, nes jie suteikia ES perspektyvą institucijoms, atsakingoms už rinkos priežiūrą ir teisės aktų vykdymą, o tokia perspektyva būtina vidaus rinkai. Sukaupus daugiau patirties, tinkle bus galima svarstyti naujus būdus, kaip vykdyti bendrą rinkos priežiūros ir (arba) teisės aktų vykdymo veiklą;
- tinklas turėtų siekti vieningo ES vartotojų apsaugą užtikrinančių teisės aktų supratimo. Komisija pradėjo rengti patarimus institucijoms tam skirtose diskusijose ir seminaruose bei mokymo kursuose; Komisija taip pat skatina naudotis jau esamomis priemonėmis, tokiomis kaip ES Vartotojų teisių aktų sąvadas ¹⁹, arba planuojama sukurti patarimų duomenų bazę, susijusią su NKV direktyva;
- Komisija drauge su valstybėmis narėmis nuspręs, kokiomis priemonėmis (pvz., tikslingai panaudojant žiniasklaidos priemones ar BVAS interneto svetainę) tikslingiausia geriau viešinti tinklo veiklą. Tai leis pasiūsti rinkoms aiškia žinią apie teisės aktų vykdymą. Siekti šio tikslo padės ir veikla, kuria didinamas vartotojų informuotumas. .

5.4. Administracinio bendradarbiavimo tinklo stiprinimas

BVAS tinklą turėtų sustiprinti tolesnis Reglamente numatytų bendradarbiavimo galimybių plėtojimas, taip pat ir Komisijos projektai gerinti duomenų, susijusių su vartojimo klausimais, kaupimą bei parengti bendrą skundų klasifikavimo metodiką. Ši veikla sukuria aplinką, kurioje didėja institucijų tarpusavio pasitikėjimas, jos skatinamos keistis žiniomis, patirtimi bei geriausiais veiklos pavyzdžiais, taip

¹⁷ ECC-Net yra bendra Komisijos ir valstybių narių iniciatyva; šie centrai vartotojams teikia praktinę informaciją, patarimus jų teisių klausimais ir pagalbą tarpvalstybinių skundų atvejais.

¹⁸ Pirmoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė (COM (2008) 31 galutinis) ir antroji vartotojų rinkų suvestinė (COM (2009) 25/3).

¹⁹ Į rinkinį sudėta vartotojų *acquis*, atitinkama ETT jurisprudencija, teisės aktų perkėlimo į nacionalinę teisę priemonės ir nacionalinė teismų praktika.

gerinant teisės aktų vykdymą užtikrinančios veiklos kokybę bei efektyvumą visoje ES.

Todėl šių bendrų veiksmų, ypač veiklos, padedančios gerinti tinklo veiklą, kaip antai vadovų, bendrų standartų ar metodikų rengimas (pavyzdžiui gali būti 2008 m. grupės institucijų sudarytas tikrinimų atlikimo vadovas, kuris bus išbandytas 2009 m.), skatinimas, teikiant finansinę paramą, išlieka Komisijos prioritetu. Parengiamieji pasitarimai bendrų veiksmų klausimais turi padėti įveikti administracinius sunkumus, su kuriais susiduria institucijos, teikiančios paraiškas ES finansinei paramai gauti.

I PRIEDAS

1. Bendras savitarpio pagalbos prašymų skaičius

<i>Metai</i>	<i>Įspėjimai (7 str.)</i>	<i>Informacijos prašymai (6 str.)</i>	<i>Vykdymo prašymai (8 str.)</i>	<i>IŠ VISO Tik valstybės narės</i>	<i>IŠ VISO Įskaitant EEE šalių prašymus</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
<i>IŠ VISO</i>	171	283	265	701	719

2. Savitarpio pagalbos prašymai pagal direktyvų pažeidimus (2007– 2008 m.)

	6 str. Informacij a		7 str. Įspėjimai		8 str. Vykdymas		<i>IŠ VISO</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos	1	86	0	40	4	73	204
Direktyva 84/450/EEB dėl klaidinančios reklamos	48	0	34	0	35	0	117
Direktyva 2000/31/EK dėl elektroninės komercijos	3	9	7	20	15	48	102
Direktyva 93/13/EB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais	21	10	15	7	10	14	77
Direktyva 97/7/EB dėl nuotolinės prekybos sutarčių	11	4	4	11	9	22	61
Direktyva 97/55/EK, iš dalies keičianti Direktyvą 84/450/EEB dėl klaidinančios reklamos, kad būtų įtraukta lyginamoji reklama	40	0	4	0	3	0	47
Direktyva 94/47/EB dėl tam tikro naudojimosi laiko	27	0	1	1	0	0	29

Direktyva 85/577/EB dėl sutarčių, sudarytų ne prekybai skirtose patalpose	1	10	0	6	1	0	18
Direktyva 2001/83/EB dėl žmoniems skirtų vaistų	2	0	3	2	6	2	15
Direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų	2	1	1	3	3	4	14
Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 dėl atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui	1	1	1	2	3	4	12
Direktyva 98/6/EB dėl kainų žymėjimo	0	0	0	1	2	3	6
Direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų	2	1	0	2	1	0	6
Direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis	0	0	1	3	1	0	5
Direktyva 87/102 dėl vartojimo kreditų	1	0	0	1	0	0	2
Direktyva 89/552 dėl televizijos programų transliavimo	0	0	1	1	0	0	2

3. Savitarpio pagalbos prašymai pagal sritis (2007–2008 m.)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>Iš viso</i>
	<i>6 str.</i>	<i>8 str.</i>	<i>7 str.</i>	<i>6 str.</i>	<i>8 str.</i>	<i>7 str.</i>	
Apranga ir avalynė	1	0	0	0	5	0	6
Ryšiai	0	2	1	4	25	15	47
Švietimas	1	0	0	0	2	0	3
Maistas ir nealkoholiniai gėrimai	1	1	1	2	0	0	5
Būsto prekės, namų ūkio įranga ir įprastinė namų ūkio priežiūra	0	1	0	1	1	1	4
Sveikatos priežiūra	6	11	6	5	14	6	48
Būstas, vanduo, elektra, dujos ir	0	0	0	1	0	0	1

kitas kuras							
Įvairios prekės ir paslaugos	30	10	9	8	24	12	93
Neklasifikuota	10	9	4	59	39	35	156
Poilsis ir kultūra	35	13	4	15	13	17	97
Restoranai ir viešbučiai	5	2	1	19	0	8	35
Transportas	72	46	45	8	47	6	224
<i>IŠ VISO</i>	161	95	71	122	170	100	719

4. Per kiek dienų (vidutiniškai) patenkinamas savitarpio pagalbos prašymas BVAS tinkle.

	2008 m. birželio mėn.	2008 m. spalio mėn.	2008 m. gruodžio mėn.
Informacijos prašymai (6 str.)	81	132	148
Vykdymas Prašymai (8 str.)	123	173	177

5. Savitarpio pagalbos prašymai, valstybių narių pateikti 2007 m.

	<i>Informacijos prašymai</i> <i>6 str.</i>	<i>Ispėjimai</i> <i>7 str.</i>	<i>Vykdyimo prašymai</i> <i>8 str.</i>	<i>IŠ VISO</i>
Belgija	42	51	35	128
Bulgarija	4	0	8	12
Čekijos Respublika	1	0	1	2
Danija	12	0	0	12
Vokietija	1	2	2	5
Estija	1	1	6	8
Airija	0	0	0	0
Graikija	0	0	0	0
Ispanija	0	0	0	0
Prancūzija	19	7	14	40
Italija	0	2	0	2
Kipras	0	0	0	0
Latvija	0	1	3	4
Lietuva	0	0	0	0

Liuksemburgas	0	0	0	0
Vengrija	68	2	0	70
Malta	0	0	0	0
Nyderlandai	3	0	0	3
Austrija	1	0	1	2
Lenkija	0	0	1	1
Portugalija	0	0	0	0
Rumunija	0	0	0	0
Slovėnija	0	0	0	0
Slovakija	0	0	2	2
Suomija	5	0	0	5
Švedija	3	0	4	7
Jungtinė Karalystė	0	5	9	14
<i>IŠ VISO</i>	160	71	86	317

6. Savitarpio pagalbos prašymai, valstybių narių pateikti 2008 m.

	<i>Informacijos prašymai</i> <i>6 str.</i>	<i>Ispėjimai</i> <i>7 str.</i>	<i>Vykdymo prašymai</i> <i>8 str.</i>	<i>IŠ VISO</i>
Belgija	28	43	48	119
Bulgarija	0	0	2	2
Čekijos Respublika	0	0	0	0
Danija	0	1	13	14
Vokietija	3	2	7	12
Estija	10	0	2	12
Airija	0	0	0	0
Graikija	0	0	0	0
Ispanija	0	0	8	8
Prancūzija	7	0	9	16
Italija	1	1	0	2
Kipras	0	0	0	0
Latvija	0	1	10	11
Lietuva	0	0	0	0

Liuksemburgas	0	0	0	0
Vengrija	6	4	20	30
Malta	0	0	0	0
Nyderlandai	2	4	7	13
Austrija	1	1	1	3
Lenkija	2	0	7	9
Portugalija	0	1	0	1
Rumunija	0	0	0	0
Slovėnija	0	0	0	0
Slovakija	0	0	3	3
Suomija	0	20	11	31
Švedija	15	10	8	33
Jungtinė Karalystė	43	12	10	65
<i>IŠ VISO</i>	118	100	166	384

7. Savitarpio pagalbos prašymai, valstybių narių gauti 2007 m.

	<i>Informacijos prašymai</i> <i>6 str.</i>	<i>Ispėjimai</i> <i>7 str.</i>	<i>Vykdymo prašymai</i> <i>8 str.</i>	<i>IŠ VISO</i>
Belgija	7	54	0	67
Bulgarija	2	55	0	57
Čekijos Respublika	4	55	0	59
Danija	7	55	2	64
Vokietija	10	55	7	72
Estija	2	53	2	57
Airija	7	56	9	72
Graikija	2	55	1	58
Ispanija	10	52	10	72
Prancūzija	6	56	3	65
Italija	3	54	2	59
Kipras	3	56	1	60
Latvija	5	54	4	63
Lietuva	2	54	1	57
Liuksemburgas	4	56	2	62

Vengrija	4	55	4	63
Malta	1	54	0	55
Nyderlandai	27	60	15	102
Austrija	4	56	7	67
Lenkija	3	55	3	61
Portugalija	5	55	0	60
Rumunija	3	49	1	53
Slovėnija	2	54	1	59
Slovakija	8	55	2	65
Suomija	3	54	1	58
Švedija	6	54	5	65
Jungtinė Karalystė	18	63	9	90
IŠ VISO	158	*)	92	*)

*) Įspėjimai yra siunčiami kelioms institucijoms tuo pačiu metu. Bendram valstybių narių gautų įspėjimų skaičiui priskiriami tie patys įspėjimai, gauti kelis kartus.

8. Savitarpio pagalbos prašymai, valstybių narių gauti 2007 m.

	<i>Informacijos prašymai</i> <i>6 str.</i>	<i>Ispėjimai</i> <i>7 str.</i>	<i>Vykdymo prašymai</i> <i>8 str.</i>	<i>IŠ VISO</i>
Belgija	9	70	6	85
Bulgarija	0	63	0	63
Čekijos Respublika	2	63	1	66
Danija	1	64	1	66
Vokietija	13	68	20	101
Estija	0	64	7	71
Airija	2	63	19	84
Graikija	5	63	0	68
Ispanija	29	59	10	98
Prancūzija	5	65	18	88
Italija	3	51	8	62
Kipras	0	64	0	64
Latvija	1	63	2	66
Lietuva	1	63	3	67

Liuksemburgas	1	68	1	70
Vengrija	3	55	3	61
Malta	1	54	0	55
Nyderlandai	24	59	37	120
Austrija	3	66	3	72
Lenkija	1	63	1	65
Portugalija	1	63	4	68
Rumunija	0	53	0	53
Slovėnija	1	64	2	67
Slovakija	4	63	5	72
Suomija	1	74	0	75
Švedija	2	72	5	79
Jungtinė Karalystė	8	65	11	84
<i>IŠ VISO</i>	<i>121</i>	<i>*)</i>	<i>167</i>	<i>*)</i>

*) Įspėjimai yra siunčiami kelioms institucijoms tuo pačiu metu. Bendram valstybių narių gautų įspėjimų skaičiui priskiriami tie patys įspėjimai, gauti kelis kartus.

9. Ryšiai su BVAS ir naudojimo patikra

	<i>Paskirtų institucijų, kurios niekada nemėgino prisijungti prie sistemos, skaičius</i>	<i>Institucijų, kurios nesinaudojo sistema, nors turėjo prieigą, skaičius</i>	<i>Bendras paskirtų institucijų, turinčių prieigą prie sistemos, skaičius</i>
<i>2008 m. lapkričio mėn.</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>2009 m. vasario mėn.</i>	<i>nėra</i>	<i>78</i>	<i>252</i>