

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

I

(Rezolūcijas, ieteikumi un atzinumi)

REZOLŪCIJAS

EIROPAS PARLAMENTS

Patērētāju aizsardzība

P7_TA(2010)0046

Eiropas Parlamenta 2010. gada 9. marta rezolūcija par patērētāju aizsardzību (2009/2137(INI))

(2010/C 349 E/01)

Eiropas Parlaments,

- ņemot vērā Komisijas 2009. gada 28. janvāra paziņojumu “Ietekmes uz patērētājiem uzraudzība vienotajā tirgū — “Rezultātu tablo” par patēriņa tirgiem otrais izdevums” (COM(2009)0025) un tam pievienoto Komisijas dienestu darba dokumentu “Rezultātu tablo” par patēriņa tirgiem otrais izdevums (SEC(2009)0076),
 - ņemot vērā Komisijas 2009. gada 2. jūlija paziņojumu par patērētāju *acquis* īstenošanu (COM(2009)0330),
 - ņemot vērā Komisijas 2009. gada 2. jūlija ziņojumu par Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 27. oktobra Regulas (EK) Nr. 2006/2004 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, (Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā) piemērošanu (COM(2009)0336),
 - ņemot vērā Komisijas 2009. gada 7. jūlija paziņojumu par harmonizētu metodiku patērētāju sūdzību un jautājumu klasificēšanai (COM(2009)0346) un tam pievienoto Komisijas ieteikuma projektu (SEC(2009)0949),
 - ņemot vērā Komisijas dienestu 2009. gada 22. septembra darba dokumentu par finanšu pakalpojumu mazumtirdzniecībā pārraudzību saistībā ar “Rezultātu tablo” par patēriņa tirgiem (SEC(2009)1251),
 - ņemot vērā 2008. gada 18. novembra rezolūciju par patēriņa tirgu rezultātu pārskatu ⁽¹⁾,
 - ņemot vērā Reglamenta 48. pantu un 119. panta 2. punktu,
 - ņemot vērā Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komitejas ziņojumu (A7-0024/2010),
- A. tā kā ar patēriņa tirgu rezultātu pārskatu (rezultātu pārskats) un iekšējā tirgus rezultātu pārskatu cenšas uzlabot iekšējā tirgus darbību un likt tam aktīvāk reaģēt uz pilsoņu cerībām un interesēm;

⁽¹⁾ Pieņemtie teksti, P6_TA(2008)0540.

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

- B. tā kā nākamajai Komisijai izstrādātajās politiskajās pamatnostādnēs priekšsēdētājs J. M. Barroso aicina īstenot sistemātiskāku un integrētāku pieeju iekšējā tirgus izveidei, piemēram, īstenojot "tirgus uzraudzības iniciatīvu";
- C. tā kā 499 miljoniem patērētāju ES ir noteicošā loma iekšējā tirgus efektīvai darbībai un viņiem ir izšķiroša nozīme, īstenojot Lisabonas programmā paredzētos mērķus — palielināt izaugsmi, nodarbinātību un konkurenci, jo patēriņa izdevumi rada pusi no ES labklājības;
- D. tā kā saskaņā ar "Lisabonas stratēģijas turpinājumu 2020" patērētāju politiku vajadzētu pielāgot ilgtspējīgai attīstībai, izrādot saudzīgu attieksmi pret vidi un pievēršot uzmanību iekšējā tirgus sociālajiem aspektiem;
- E. tā kā iekšējais tirgus, kas efektīvi reaģē uz patērētāju pieprasījumu, palīdz arī veidot novatoriskāku un veselīgāku ekonomiku, jo efektīvi un visās ekonomikas nozarēs pielāgoties spējīgi patēriņa tirgi ir galvenie konkurētspējas un pilsoņu labklājības virzītājspēki;
- F. tā kā labi funkcionējošam iekšējam tirgum būtu jāpiedāvā patērētājiem plašs augstas kvalitātes produktu un pakalpojumu sortiments par konkurētspējīgām cenām, vienlaikus nodrošinot arī augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni;
- G. tā kā lielākā daļa ES pilsoņu savā ikdienas dzīvē ar iekšējo tirgu saskaras kā patērētāji;
- H. tā kā patērētāju politikas iedarbīgums uzlabosies, ja patērētāji un uzņēmumi zinās savas tiesības un pienākumus, kas paredzēti spēkā esošajos tiesību aktos, un spēs tos īstenot savos tirdzniecības darījumos;
- I. tā kā viens no būtiskākajiem priekšnoteikumiem efektīvai tirgu darbībai ir pārliecināti un labi informēti patērētāji, jo viņi nodrošina pienācīgu peļņu tiem uzņēmējiem, kuri darbojas godīgi un vislabāk ievēro patērētāju vajadzības;
- J. tā kā aktīva politika patērētāju tiesību aizsardzības jomā — informējot un pilnvarojot patērētājus, kuri savukārt pieprasis kvalitatīvus ražojumus un pakalpojumus — būs nozīmīgs faktors, kas veicinās Eiropas Savienības konkurētspēju pasaules mērogā, kā arī dinamismu un inovācijas;
- K. tā kā mazumtirdzniecības tirgi, jo īpaši mazumtirdzniecības pakalpojumu tirgi, kļūst arvien sarežģītāki, un pircējiem, iegādājoties produktus vai pakalpojumus, kļūst arvien grūtāk izdarīt apzinātu izvēli;
- L. tā kā koordinēta pieeja patērētāju izglītošanai ir vajadzīga, lai patērētāji spētu droši izmantot savas tiesības;
- M. tā kā patērētājiem ir tiesības saņemt kompensāciju gadījumos, kad viņi ir cietuši nelikumīgu darbību rezultātā, bet praksē, ceļot prasību par šādām lietām, viņi saskaras ar ievērojamiem šķēršļiem, ko rada augstas izmaksas, garas un sarežģītas procedūras un ar tiesāšanos saistītie riski;
- N. tā kā rezultātu pārskats liecina, ka tikai četri patērētāji no desmit uzskata, ka ir viegli atrisināt strīdu ar pārdevējiem un piegādātājiem, izmantojot alternatīvus strīdu izšķiršanas mehānismus, un tikai trīs patērētājiem no desmit šķiet viegli atrisināt strīdus, vērstoties tiesā;
- O. tā kā apmēram puse no ES patērētājiem, kuri ir iesnieguši sūdzību, nav apmierināti ar to, kā tā tiek izskatīta, un tikai puse no viņiem turpina centienus panāktu taisnību;

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

- P. tā kā ekonomikas krīze ir palielinājusi spiedienu uz zemāk atalgotajām patērētāju grupām, kuras lielāko daļu no saviem ieņēmumiem tērē pārtikai un mājokļa apmaksai, un tā kā arvien lielākam skaitam patērētāju tādējādi uzkrājas milzīgi parādi;
- Q. tā kā līdz ar elektroniskās tirdzniecības ieviešanu strauji pieaug patēriņa tirgu pārrobežu darījumu skaits, bet patērētāji vēl joprojām negrib izmantot tirgu integrācijas sniegtās iespējas, galvenokārt tāpēc, ka nejutās droši par to, ka viņu tiesības, izdarot pārrobežu pirkumus, tiks līdzvērtīgi aizsargātas, un tāpēc, ka pastāv neskaidrības sakarā ar tiesībām saņemt kompensāciju;
- R. tā kā augsts patērētāju tiesību aizsardzības līmenis ir izšķirošais faktors, lai vienotā tirgus ietvaros attīstītu tādu pārrobežu tirdzniecību, kas atbilst patērētāju vajadzībām;
- S. tā kā, strauji pieaugot patēriņa tirgu pārrobežu darījumu skaitam, izpildiestādēm, kuru darbību apgrūtina kompetences robežas un reglamentējošo noteikumu sadrumstalotība, rodas arvien jaunas problēmas;
- T. tā kā Komisijai un dalībvalstu izpildiestādēm ir jāpastiprina centieni, lai nodrošinātu patērētāju tiesību augstu aizsardzības līmeni, un radītu patērētājos pārliecību, ka viņi pilnībā var izmantot visas vienotā tirgus iespējas;
- U. tā kā ES patērētāju tiesību aizsardzības noteikumiem nav lielas nozīmes, ja dalībvalstīs tie netiek atbilstīgi transponēti, īstenoti un piemēroti;
- V. tā kā pēc tam, kad dalībvalstīs ir stājušies spēkā atbilstīgie tiesību akti, Komisijai būtu aktīvi jāpalīdz valsts iestādēm pareizi īstenot šos aktus;
- W. tā kā, ņemot vērā pašreizējo ekonomikas lejupslīdi, arvien svarīgāka kļūst šo noteikumu stingra un konsekventa īstenošana, jo krīze mazina patērētāju aizsargātību, un zems atbilstības līmenis var radīt patērētājiem papildu kaitējumus, bet izpildiestādēm grūtības var sagādāt līdzekļu trūkums, tādēļ tām ir rūpīgi jānosaka prioritātes un jācenšas maksimāli palielināt veikto pasākumu iedarbīgumu;
- X. tā kā Eiropas Parlaments un dalībvalstu parlamenti var aktīvi atbalstīt patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktu labāku transponēšanu un īstenošanu, turpinot ciešu savstarpējo sadarbību,

Ievads

1. uzskata, ka patērētāju tiesību aizsardzības komisāres iecelšana 2007. gadā, kā arī šīs komisāres aktīvā personīgā iesaistīšanās, lielais atklātums un ļoti aktīvā darbība nodrošināja to, ka ir panākts progress Eiropas patērētāju tiesību aizsardzības politikas jomā un ar patērētājiem saistīto jautājumu risināšanā, tādējādi ievērojami uzlabojot ES pilsoņu dzīvi;
2. pauž bažas, ka lēmums sadalīt atbildību par patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem un uzticēt to diviem komisāriem var jaunajā Komisijā mazināt ar patērētājiem saistīto jautājumu nozīmīgumu, kā arī pauž bažas par to, ka dažādu ģenerāldirektorātu jaunā organizatoriskā struktūra var radīt sadrumstalotību vai negatīvi ietekmēt patērētāju politikas saskaņotību un efektivitāti;
3. uzsver, ka pēc Lisabonas līguma stāšanās spēkā Līguma par Eiropas Savienības darbību 12. pants vēlreiz apstiprina — kā vispārēji piemērojams noteikums —, ka patērētāju tiesību aizsardzības prasības būtu jāņem vērā, nosakot un īstenojot citas Eiropas Savienības politikas nostādnes un darbības; tādēļ aicina Komisiju nodrošināt patērētāju interešu efektīvu iekļaušanu citās ES politikas jomās un, veicot ietekmes novērtējumu, noskaidrot visu to jauno tiesību aktu un politikas nostādņu iespējamo iedarbību, kuri tieši vai netieši skar patērētājus; mudina visus attiecīgos Komisijas ģenerāldirektorātus publicēt gada pārskatu par to, kā patērētāju politika tiek integrēta to atbildības jomā;

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

4. uzsver, ka patērētāju politikai ir jābūt aktīvai, lai dotu pilsoņiem iespēju pilnībā izmantot iekšējā tirgus sniegtās iespējas; uzskata, ka pašreizējās ekonomikas krīzes apstākļos aktīvai patērētāju politikai ir arvien lielāka nozīme, atbalstot sociālo politiku cīņā pret pieaugošo nevienlīdzību un aizstāvot neaizsargātos patērētājus un iedzīvotāju grupas ar zemiem ienākumiem;
5. uzsver, ka patērētājiem būtu jānodrošina iespēja veikt apzinātu izvēli, nepakļaujot viņus to ražotāju psiholoģiskai ietekmei, kuri izplata maldinošu un nepatiesu informāciju par saviem ražojumiem, jo tas rada lielāku konkurenci starp uzņēmējiem, mudinot tos paaugstināt piedāvāto preču un pakalpojumu kvalitāti un saglabāt cenas konkurētspējīgā līmenī;
6. pauž pārliecību, ka uzņēmumu atbildīga attieksme, ievērojot uzņēmumu kopējās atbildības principu, konkurences noteikumus un patērētāju ekonomiskās intereses, palīdzēs patērētājos viest uzticību;
7. atgādina, ka patērētāju organizācijām ir izšķiroša nozīme, vērsot valsts iestāžu uzmanību uz problēmām, ar kurām patērētāji saskaras ikdienas dzīvē, un būtu lietderīgi pilnveidot to rīcībā esošos instrumentus, lai uzlabotu to spēju efektīvi darboties gan ES, gan valsts līmenī; aicina dalībvalstis nodrošināt, ka ar patērētāju organizācijām atbilstīgi apspriežas visos lēmumu pieņemšanas posmos, kā arī transponējot un īstenojot tiesību aktus patērētāju tiesību aizsardzības jomā;
8. aicina Komisiju un dalībvalstis uzlabot patērētāju informētību un izglītošanu, lai viņi varētu pilnīgāk izmantot savas tiesības visa mūža garumā; mudina dalībvalstis nodrošināt to, ka tiek sniegta skaidra un saprotama informācija, jo īpaši gados jauniem patērētājiem par produkciju un precēm, kas domātas tieši viņiem; jo īpaši mudina dalībvalstis iekļaut patērētāju jautājumus visu līmeņu valsts izglītības programmās, lai dotu bērniem nepieciešamās prasmes pieņemt sarežģītus lēmumus turpmākajā dzīvē, un apsvērt iespēju izstrādāt izglītības programmas vecākiem un gados veciem patērētājiem, ilgtermiņā nospraužot mērķi veidot un stiprināt izpratni par patērētāju tiesību jautājumiem; norāda, ka minētās programmas katrā līmenī ir jāpielāgo izglītības prasībām un izglītojamo iespējām, izmantojot mūsdienu mācību metodes, kas balstās uz dzīves pieredzi un konkrētiem piemēriem; atgādina, ka izglītotiem patērētājiem, kuri apzinās savas tiesības un zina, pie kā vērsties pārkāpumu gadījumā, ir arī liela nozīme neatbilstošas rīcības atklāšanā;
9. norāda, ka ir jāveicina ilgtspējīgs patēriņš, uzsvērot vajadzību labāk izglītot un informēt pakalpojumu sniedzējus un mazumtirgotājus, kā arī patērētājus par jēdzienu "ilgtspējīgs patēriņš", lai viņi varētu attiecīgi mainīt savu izturēšanos;
10. mudina Komisiju un dalībvalstis sākt mērķtiecīgu saziņas stratēģiju, lai palielinātu ES pilsoņu informētību par saskarsmes riskiem un savām patērētāju tiesībām, jo īpaši izveidojot lietotājdraudzīgus tīmekļa portālus, organizējot izpratnes veicināšanas kampaņas un nodibinot informācijas centrus vietējā, reģionālā, un valsts līmenī; uzsver nepieciešamību izmantot īpašus saziņas kanālus, lai informācija nokļūtu pie visneaizsargātākajiem patērētājiem, vienlaikus rūpējoties par to organizāciju uzticamību un objektivitāti, kuras nodrošina plašsaziņas līdzekļu pārvaldību un organizāciju;

Patēriņa tirgu rezultātu pārskats

11. vēlreiz apliecina, ka rezultātu pārskats ir svarīgs instruments patēriņa tirgu labākai pārraudzībai, lai sniegtu noderīgu informāciju, kas palīdz izstrādāt labāku politiku un noteikumus, kā arī lai demonstrētu pilsoņiem, ka viņu intereses tiek pienācīgi ņemtas vērā;
12. atzinīgi vērtē šā rezultātu pārskata piecus galvenos rādītājus — sūdzības, cenas, apmierinātību, piegādātāju maiņu un drošību —, kam ir svarīga nozīme, nosakot patēriņa tirgus, kuros pastāv vislielākais risks, ka var tikt veiktas nepareizas darbības, kas nelabvēlīgi ietekmēs patērētāju ekonomisko un sociālo stāvokli; tomēr uzskata, ka vajadzētu izmantot arī tādus kritērijus, kas ļauj noteikt, ciktāl ražojumi un pakalpojumi atbilst ilgtspējīgas attīstības mērķim;

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

13. atzīst, ka, lai gan šie pieci rādītāji neatspoguļo visus patērētāju vides aspektus, tie nodrošina pietiekamu pamatu prioritāšu noteikšanai un ļauj izdarīt secinājumus par to, kur ir nepieciešama papildu analīze, ar nosacījumu, ka dalībvalstu sniegtā informācija ir pilnīga un to var apkopot viegli salīdzināmā veidā;

14. uzskata, ka esošie pierādījumi par patērētāju sūdzībām, cenu līmeņiem, apmierinātību, piegādātāju maiņu un drošumu vēl nav pietiekami, lai izdarītu galīgos secinājumus, un ka ir nepieciešama kvalitatīvāka informācija, lai izveidotu pilnīgu patērētāju pierādījumu bāzi; uzsver, ka tādēļ jāturpina rādītāju izstrāde un jāorganizē datu vākšana, ņemot vērā dalībvalstīs izveidoto sistēmu atšķirības;

15. ierosina, ka Komisijai pēc šo piecu pamatrādītāju un attiecīgo metožu izstrādāšanas pietiekami augstā līmenī, kas ļaus iegūt ļoti kvalitatīvus rezultātus, būtu jāapsver iespēja iekļaut rezultātu pārskatā papildu ilgtermiņa rādītājus, piemēram, rādītājus par tirgus daļām, kvalitāti, reklāmu, pārredzamību un piedāvājumu salīdzināmību, rādītājus attiecībā uz izpildi un patērētāju ietekmes palielināšanu, sociālos, vides un ētiskos rādītājus, kā arī rādītājus, ar ko noteikt kompensācijas un patērētājiem nodarītā kaitējuma lielumu; tomēr uzskata, ka tas būtu jā dara pakāpeniski, lai nodrošinātu rezultātu pārskata koncentrēšanu uz būtiskākajiem aspektiem un skaidrību, ar mērķi gūt visaptverošu priekšstatu par patērētāju tiesību aizsardzību, un ļautu patērētājiem pilnībā izmantot iekšējā tirgus priekšrocības;

16. vēlreiz norāda, ka rezultātu pārskatā būtu jāatspoguļo visas galvenās patēriņa izdevumu kategorijas, lai noteiktu visproblemātiskākos tirgus un radītu pamatu turpmākai detalizētai nozares īpatnību analīzei, jo īpaši gadījumos, kad pierādījumi liecina par problēmām, kas kopīgas dažādiem tirgiem; tādēļ aicina Komisiju un dalībvalstis nodrošināt atbilstīgu finansējumu un darbiniekus turpmākai rezultātu pārskata pilnveidošanai;

17. apzinās, ka patērētājiem lielāku neapmierinātību un problēmas rada nevis preces, bet pakalpojumi, kas daļēji liecina par to, ka līgumattiecības un pakalpojumu sniegšana ir sarežģītāki procesi; mudina Komisiju veikt padziļinātu visu to problemātisko nozaru analīzi, kas ir minētas rezultātu pārskatā; kā arī aicina Komisiju pēc šo darbību veikšanas attiecīgā gadījumā iesniegt konkrētus tiesību aktu priekšlikumus un politiskus ieteikumus dalībvalstīm un darīt tos zināmus Parlamentam;

18. atzinīgi vērtē to, cik interesants un kvalitatīvs ir Komisijas sagatavotais pētījums par finanšu pakalpojumu mazumtirdzniecību, ko publicēja kā turpinājumu rezultātu pārskata izstrādei; norāda uz acīmredzamajām problēmām finanšu pakalpojumu nozarē, kuras vēl vairāk ir saasinājusi finanšu krīze; jo īpaši atzinīgi vērtē šā pētījuma rezultātā izdarītos atklājumus, piemēram, par ievērojamām problēmām attiecībā uz norēķinu kontu pārredzamību un salīdzināmību Eiropas Savienībā; uzskata, ka, apsverot nepieciešamību uzlabot šīs nozares darbības regulējumu, ir jāizdara visi attiecīgie secinājumi;

19. norāda, ka, lai gan patērētāju sūdzībām ir liela nozīme nepareizas tirgus darbības konstatēšanā, tomēr sūdzību neesamība ne vienmēr liecina par to, ka tirgus funkcionē labi, jo dažās dalībvalstīs patērētāji nav pieraduši sūdzēties, vai nu tādēļ, ka pastāv citādas patērētāju tradīcijas, vai arī tādēļ, ka ne pārāk tic sev labvēlīga risinājuma iespējai; tomēr norāda arī, ka liels skaits sūdzību kādā atsevišķā dalībvalstī ne vienmēr būtu jāuzskata par pierādījumu nepilnībām tirgū, bet var liecināt par to, ka valstī efektīvi darbojas iestādes, kas nodarbojas ar sūdzību izskatīšanu, vai arī tur nesen ir notikušas informatīvas kampaņas par patērētāju tiesībām;

20. norāda, ka ES darbojas vairāk nekā 700 trešo pušu organizāciju, kas apkopo patērētāju sūdzības, bet to izmantotās metodes ir ļoti atšķirīgas, un tikai dažas no tām vāc datus par šo sūdzību būtību, kā arī par sūdzībās minētajām konkrētajām nozarēm; uzskata, ka, lai gan ar to varētu pietikt padoma vai informācijas sniegšanai, tomēr ar to vēl nepietiek, lai noteiktu iespējamos trūkumus tirgus darbībā, raugoties no patērētāju viedokļa; tādēļ aicina visas iestādes, kas izskata sūdzības, pieņemt saskaņotu metodiku patērētāju sūdzību klasificēšanai un ziņojumu sniegšanai par tām, kā arī mudina šīs iestādes iesniegt datus par sūdzībām visās jomās — ieteiktajās un pēc pašu izvēles — kā to ierosinājusi Komisija savā ieteikuma projektā; uzskata, ka saskaņotas metodikas izstrāde ļaus dalībvalstīm vākt daudz saturīgākus datus un gūt pilnīgāku priekšstatu par valsts patēriņa tirgiem, kā arī izveidot ES līmeņa datubāzi, kas dos iespēju salīdzināt patērētāju problēmas visā ES;

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

21. vērš uzmanību uz analīzi, kurā salīdzināta pieejamā informācija par cenu līmeņiem un kura norāda uz neizskaidrojamām vairāku preču un pakalpojumu cenu atšķirībām līdzās esošās dalībvalstīs; uzskata, ka, lai gan cenu atšķirības bieži vien ir saistītas ar atšķirīgu pieprasījumu, izdevumu līmeņiem, nodokļiem vai izmaksu struktūru, tomēr tās bieži liecina par iekšējā tirgus sadrumstalotību vai nepareizu darbību; ierosina, ka gadījumos, kad kādas konkrētas preces cena ir augstāka par robežlielumu, ir jāpārbauda saikne starp ievaduma un patēriņa cenām un rūpīgi jāapsver iemesli, kas nosaka šos atšķirīgos cenu līmeņus;
22. uzskata, ka pieejamā informācija par cenu līmeņiem nav pietiekama, lai pareizi pārraudzītu iekšējo tirgu, un aicina valstu statistikas birojus un Eiropas Kopienu Statistikas biroju sadarboties ar Komisiju, lai sniegtu pilnīgākus datus un turpinātu darbu, izstrādājot metodiku, kā vākt informāciju par salīdzināmu un tipisku preču un pakalpojumu vidējām cenām; šajā sakarībā atgādina, ka valstu statistikas birojiem ir ciešāk jāiesaistās vidējo cenu apkopošanā un aprēķināšanā un jāapstiprina šie pasākumi; uzsver, ka cenu pārskatāmāks atspoguļojums viesīs patērētājos lielāku uzticību un apliecinās varas pārstāvju ieinteresētību rast risinājumus patērētāju ikdienas problēmām;
23. atzīst, ka patērētāju apmierinātība ir svarīgs rādītājs, lai saprastu, cik labi vai slikti tirgi darbojas patērētāju interesēs; aicina Komisiju uzlabot metodiku un mērījumus, kas vajadzīgi, gatavojot patērētāju apmierinātības pārskatus, un turpmāk gatavot šādus pārskatus arī par citām nozarēm;
24. uzskata, ka viena no konkurences pazīmēm tirgus ekonomikā ir spēja mainīt piegādātājus; mudina Komisiju un dalībvalstis veikt pasākumus, lai atvieglotu visu svarīgāko mazumtirdzniecības pakalpojumu piegādātāju maiņu;
25. norāda, ka saskaņā ar pārskatiem patērētāju uzticība preču drošībai parasti ir augsta, lai gan patērētāju izpratne par drošību dažādās dalībvalstīs ir ļoti atšķirīga; aicina Komisiju un dalībvalstis uzlabot pašreiz pieejamos datus par patēriņa preču drošumu, ko galvenokārt nosaka, pamatojoties uz to negadījumu un savainojumu skaitu, par kuriem informējušas risku izziņošanas sistēmas; īpaši uzsver nepieciešamību kontrolēt rotaļlietu drošumu;
26. mudina visas dalībvalstis patērētāju drošības uzlabošanas nolūkā regulāri apkopot un reģistrēt ziņas par negadījumiem un savainojumiem, izmantojot kopēju datubāzi;
27. norāda, ka pārrobežu darījumu pārsvars dažādās ES dalībvalstīs ir atšķirīgs un, lai gan vidēji pārrobežu pirkumiem tiek tērēta ievērojama summa (EUR 737 uz vienu cilvēku gadā), vairākums (75 %) mazumtirgotāju pārdod preces tikai pircējiem savā valstī un tikai viena ceturtdaļa ES patērētāju izdara pārrobežu pirkumus; uzskata, ka, lai gan pastāv vairāki strukturāli šķēršļi, piemēram, valoda, attālums un atšķirības patērētāju aizsardzības noteikumos, lielāka patērētāju uzticība ievērojami palielinātu pārrobežu tirdzniecības apjomus; uzskata, ka, attīstoties pārrobežu tirdzniecībai, tiesiskais regulējums nedrīkst pasliktināties, bet gluži otrādi — šajā gadījumā ir jāpieliek vēl lielākas pūles, lai panāktu pieņemamu patērētāju aizsardzības līmeni Eiropas Savienībā;
28. norāda uz to, ka arvien populārāka kļūst tirdzniecība tiešsaistē, bet pārrobežu elektroniskā tirdzniecība neattīstās tik ātri kā iekšzemes tirdzniecība; aicina Komisiju turpmākajos rezultātu pārskatos iekļaut pilnīgākus datus par pārrobežu tirdzniecības patieso līmeni un problēmām, kas rodas patērētājiem, iepērkoties citā valstī;
29. norāda, ka tikai nedaudz vairāk kā puse ES patērētāju (51 %) uzskata, ka spēkā esošie patērētāju aizsardzības noteikumi ir pietiekami, vairāk nekā puse (54 %) uzskata, ka valsts iestādes labi aizstāv viņu tiesības, un nedaudz lielāka daļa (59 %) uzskata, ka tirgotāji un piegādātāji ievēro viņu tiesības;
30. uzsver, ka gandrīz viena trešdaļa (30 %) ES patērētāju, kuri ir veikuši pirkumus no attāluma internetā, pa tālruni vai pastu, apliecina, ka ir saskārušies ar piegādes problēmām; tomēr norāda, ka deviņos gadījumos no desmit cilvēkiem, kuri uzteikuma termiņa laikā ir mēģinājuši sūtīt pirkumu atpakaļ vai arī atcelt līgumu, tas ir izdevies;

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

31. atgādina, ka vairākas dalībvalstis ir izstrādājušas instrumentus iekšzemes tirgus pārraudzībai, ņemot vērā patērētāju intereses, piemēram, cenu novērošanas centrus vai visaptverošas sūdzību sistēmas, kas palīdz veidot politiku, turpretim citas dalībvalstis neizmanto datus, lai pārraudzītu patēriņa tirgus, un tām ir grūtības apkopot datus; ņemot vērā iepriekš teikto, uzsver, ka dalībvalstīm ir jāapmainās ar paraugpraksi;

32. uzsver, ka izšķirīga nozīme, lai nodrošinātu datu kvalitāti un pilnīgumu, kā arī lai turpmāk attīstītu nepieciešamo pierādījumu bāzi, būs valsts statistikas biroju un Eiropas Kopienu Statistikas biroja aktīvai līdzdalībai un šo iestāžu, Komisijas, patērētāju politikas veidotāju, valsts izpildiestāžu, kā arī patērētāju un uzņēmumu organizāciju ciešai sadarbībai; aicina Eiropas Kopienu Statistikas biroju, dalībvalstis un visas ieinteresētās personas veikt pasākumus šādas sadarbības veicināšanai;

33. uzskata, ka dati par tirgu var būt nozīmīgi no jauninājumu un konkurētspējas viedokļa; tāpēc uzsver rezultātu pārskata svarīgumu, jo tas ir piemērots instruments, lai secinātu, kādas ir patērētāju simpātijas un prasības; norāda, ka šie dati var sekmēt jauninājumus, mudinot uzņēmumus apgūt jaunus tirgus un uzlabot savus ražojumus un pakalpojumus;

34. uzskata, ka rezultātu pārskatam, ja tajā ir ievadīti arī ticami un viegli salīdzināmi dati par 27 dalībvalstīm, jābūt avotam, no kura valsts politikas veidotāji varētu gūt bagātīgu salīdzinošo informāciju par konkurences, patērētāju un citām politikas jomām un ar kura palīdzību viņi varētu valsts līmenī noteikt tos tirgus, kas patērētājiem sagādā grūtības;

35. aicina Komisiju salīdzināt patērētāju vidi visās dalībvalstīs, ņemot vērā atšķirības patērētāju tiesībās un patērētāju tradīcijās; atgādina, ka, salīdzinot ietekmi uz patērētājiem dažādās dalībvalstīs un patērētāju vidi visā ES teritorijā, var labāk noteikt paraugpraksi un galu galā izveidot iekšējo tirgu, kas darbojas patērētāju labā;

36. mudina visas dalībvalstis katru gadu veikt plašu tirgus pārraudzību, lai noteiktu tos tirgus, kuri patērētājiem sagādā grūtības, un sniegt pilnīgu informāciju, kas ļautu Komisijai pārraudzīt un salīdzināt problēmas, ar kurām patērētāji saskaras iekšējā tirgū;

37. uzstāj, ka rezultātu pārskatu vajadzētu izmantot ne tikai, lai uzlabotu patērētāju politiku, bet tas ir jāizmanto visu to politikas nostādņu īstenošanā, kas ietekmē patērētājus, tādējādi nodrošinot patērētāju interešu labāku atspoguļošanu visās ES politikas jomās, kā arī ilgtspējīgas attīstības mērķu iekļaušanu, īstenojot patērētāju aizsardzības politiku; uzsver, ka rezultātu pārskatam būtu arī jāveicina plašākas diskusijas par patērētāju politikas jautājumiem;

38. aicina Komisiju ar dalībvalstu atbalstu izstrādāt stratēģiju tam, kā rezultātu pārskatu darīt zināmu plašākai sabiedrībai, cita starpā nodrošinot, ka tas ir viegli pieejams un pamanāms attiecīgajās tīmekļa vietnēs, un veicināt tā atbilstīgu izplatīšanu plašsaziņas līdzekļiem, valsts iestādēm, patērētāju organizācijām un citām ieinteresētajām personām; uzskata, ka ir jāturpina ik gadu rezultātu pārskatu izdot kā atsevišķu brošūru un tas ir jāpārtulko visās ES oficiālajās valodās; aicina Komisiju un dalībvalstis Eiropas iedzīvotāju vidū pienācīgi popularizēt tīmekļa vietni "eYou Guide", ko šim nolūkam ir radījusi Komisija, lai informētu iedzīvotājus par pilsoņu tiesībām;

Patērētāju tiesību aizsardzības *acquis* izpilde

39. atzinīgi vērtē piecas prioritārās rīcības jomas, ko Komisija noteikusi paziņojumā par patērētāju tiesību aizsardzības *acquis* īstenošanu;

40. uzsver, ka efektīva ES patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu īstenošana un piemērošana palielina patērētāju uzticību un efektīvi iedarbojas uz uzņēmumiem, kas šos noteikumus cenšas apiet; aicina Komisiju cieši pārraudzīt, kā dalībvalstis transponē un īsteno ES patērētāju tiesību aizsardzības *acquis*, un palīdzēt tām šajā darbā; aicina Komisiju šajā sakarībā rast iespējas, pamatojoties uz Līguma par Eiropas Savienības darbību 169. pantu, stiprināt patērētāju aizsardzības politiku, atbalstot un papildinot dalībvalstu politiku un, iespējams, paredzot Eiropas patērētāju aģentūras izveidi;

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

41. norāda, ka šo tiesību normu īstenošana ES ir ļoti atšķirīga un ka lielākajai daļai dalībvalstu ir gan stiprās, gan vājās puses; norāda, ka skaitļi liecina par ievērojamām atšķirībām attiecībā uz to, kādas summas dalībvalstu budžetā ir piešķirtas tirgus uzraudzībai un cik daudz inspektoru ir iesaistīti šajā darbā; mudina dalībvalstis divkārtot centienus un palielināt līdzekļus, lai nodrošinātu, ka mazumtirdzniecības tirgos piemēro tiesību aktus, kas aizsargā patērētājus un nodrošina konkurenci;

42. uzskata, ka izšķiroša nozīme patērētāju uzticības veicināšanā ir tirgus pārraudzības un tiesību aktu izpildes mehānismu uzlabošanai un to efektīvai un pilnīgai piemērošanai, jo patēriņa izdevumi būs svarīgs ekonomikas atlabšanas faktors; uzskata, ka valsts iestādēm ir jāsaņem vairāk līdzekļu tam, lai atklātu un galu galā apturētu jebkādu nelikumīgu komercdarbību;

43. uzsver, ka patēriņa tirgi strauji attīstās un izpildiestādēm jābūt spējīgām tikt galā ar jaunajām problēmām, ko rada ekonomikas un tehnoloģijas attīstība, lai tās spētu efektīvi darboties pārrobežu vidē, piemēram, iekšējā tirgū, un lai to panāktu, ir jāapvieno centieni, nodrošinot efektīvu un konsekventu tiesību normu izpildi visā ES teritorijā; uzskata, ka arī regulāri ir jāpārskata reglamentējošie noteikumi, lai novērstu ikvienu tiesību aktu nepilnību;

44. mudina visās dalībvalstīs izveidot neatkarīgas patērētāju tiesību aizsardzības aģentūras, kas sniedz informāciju un ierosina tiesas procesus, lai aizsargātu patērētāju intereses; attiecīgi mudina patērētāju tiesību aizsardzības aģentūras visās dalībvalstīs uz sadarbību;

45. mudina visas dalībvalstis apsvērt priekšrocības, kādas varētu būt patērētāju tiesībsarga iestādei; norāda, ka atsevišķās dalībvalstīs šāda iestāde jau pastāv kā ārpusstiesas instance mierizlīguma panākšanai attiecībā uz konfliktiem patērētāju tiesību jomā un arī kā konsultatīva iestāde, kas kopā ar valsts iestādēm palīdz risināt tās kompetencē esošas problēmas;

46. piekrīt Komisijas viedoklim, ka tādi alternatīvi strīdu izšķiršanas mehānismi kā starpniecība un šķīrējtiesa vai izšķiršana ārpusstiesas kārtībā var būt lietderīga un pievilcīga alternatīva patērētājiem, kuriem nav izdevies neformāli atrisināt strīdu ar pārdevēju vai valsts organizāciju, kas sniedz pakalpojumus; mudina dalībvalstis veicināt strīdu alternatīvas izšķiršanas mehānismu izstrādi, lai celtu patērētāju aizsardzības līmeni un maksimāli nodrošinātu tiesību aktu ievērošanu, tomēr uzsver, ka šādiem mehānismiem būtu jāpapildina, nevis jāaizstāj tiesiskie vai administratīvie izpildes līdzekļi; arī uzskata, ka konkrēta termiņa noteikšana iestādēm un uzņēmumiem atbildes sniegšanai par sūdzībām varētu būt svarīgs atbalsts patērētājiem, kas ir gatavi rīkoties, lai atrisinātu kādu konfliktu;

47. atgādina, ka fakti liecina par to, ka dalībvalstīs pastāv lielas atšķirības un iespējas uzlabot kompensācijas mehānismus; atgādina, ka 13 dalībvalstīs jau pastāv kolektīvās tiesiskās aizsardzības sistēmas, un aicina Komisiju, cik vien ātri iespējams, veikt darbības, kas izriet no 2008. gada 27. novembra Zaļās grāmatas par patērētāju kolektīvo tiesisko aizsardzību (COM(2008)0794);

48. uzsver nepieciešamību pēc atbilstīgas ierēdņu un tiesu iestāžu darbinieku apmācības un izglītošanas ES patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu jomā;

49. norāda, ka Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības tīkla pārskats liecina, ka iestādēm, kuras izskata pārrobežu lietas, grūtības rada nepietiekams finansējums; aicina Komisiju apsvērt iespējas nodrošināt atbilstīgu finansējumu, lai izpildītu saistības, kas paredzētas regulā par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā;

50. pauž atbalstu saskaņotām izpildes darbībām (pārbaudēm), kuru laikā valsts iestādes vienlaikus pārbauda, kā konkrētā nozarē tiek ievēroti ES tiesību akti; uzsver, ka šādas darbības ir jāveic biežāk (divas reizes gadā), izmantojot vienotu metodiku un kopā ar citiem instrumentiem;

Otrdiena, 2010. gada 9. marts

51. apzinās, cik juridiski sarežģīti ir publicēt tirgus uzraudzības un izpildes pasākumu rezultātus un to, ka bieži vien izmeklēšana ir saistīta ar stingriem konfidencialitātes noteikumiem, tomēr uzskata, ka Komisijai un dalībvalstīm šos rezultātus vajadzētu publiskot, minot arī atsevišķus uzņēmumus, ja nelikumības ir atklātas atkārtoti; uzskata, ka tādejādi tiks nodrošināta lielāka pārredzamība, sabiedrība tiks informēta par valsts iestāžu izpildes pasākumiem un patērētājiem būs iespēja veikt apzinātu izvēli;

52. aicina visās dalībvalstīs stiprināt tirgus uzraudzības struktūras, lai iekšējos tirgos izplatītās preces atbilstu augstiem drošuma standartiem un no apgrozības ātri tiktu izņemtas bojātas vai bīstamas preces; aicina Komisiju pārraudzīt un periodiski pārskatīt ātrās reaģēšanas sistēmas (RAPEX) pamatnostādnes, lai uzlabotu tās darbību;

53. šajā sakarībā aicina Komisiju stingrāk kontrolēt to, kā dalībvalstis piemēro regulas par tirgus uzraudzību, jo īpaši Regulu (EK) Nr. 765/2008, un vajadzības gadījumā ātri uzsākt pārkāpumu izmeklēšanas procedūru;

54. atbalsta Komisijas centienus izvērtēt jaunākās iespējas tehniskās uzraudzības jomā, lai nodrošinātu ražojumu pilnīgu izsekojamību visā piegādes ķēdes garumā (piemēram, ar *RFID* marķējumu vai ar svītrkodu); aicina Komisiju Parlamentam iesniegt kārtējos ierosinājumus un jaunāko informāciju par vispārēja izsekojamības tīkla izveidi;

55. atgādina, ka Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības centru tīklam ir neieciešams atbilstīgs finansējums, lai tas varētu veicināt patērētāju uzticību, sniedzot pilsoņiem padomus par patērētāju tiesībām un nodrošinot vieglu pieeju pārsūdzībai pārrobežu strīdu gadījumos;

56. norāda, ka, aizvien pieaugot Eiropas Savienībā no trešām valstīm ievesto preču daudzumam, muitas iestādēm ir liela nozīme, lai aizsargātu patērētājus no ievestajām nedrošajām precēm, un ka tādēļ ir vajadzīga ciešāka sadarbība starp tirgus uzraudzības un muitas iestādēm, kā arī starp dažādu dalībvalstu muitas iestādēm;

57. uzsver, ka, lai nodrošinātu iekšējā tirgū apgrozībā esošo ražojumu drošību, ir jāsadarbojas ar trešo valstu iestādēm; tādēļ pauž atbalstu Komisijas ierosmei stiprināt starptautisko sadarbību un noslēgt oficiālus nolīgumus ar trešo valstu, jo īpaši Ķīnas, ASV un Japānas, izpildiestādēm; norāda, ka pastāvīgas sarunas un informācijas apmaiņa par ražojumu drošību ir visu iesaistīto pušu interesēs un tam ir liela nozīme patērētāju uzticības veidošanā; aicina Komisiju regulāri ziņot Parlamentam par tās sarunām ar trešām valstīm;

*

* *

58. uzdod priekšsēdētājam nosūtīt šo rezolūciju Padomei, Komisijai un dalībvalstu valdībām un parlamentiem.