



KOMISJA EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 12.3.2012 r.
COM(2012) 100 final

SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie stosowania rozporządzenia (WE) 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („Rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”)

SPIS TREŚCI

1.	Wprowadzenie.....	2
2.	Sieć CPC: ostatnie zmiany ram prawnych i instytucjonalnych	3
2.1.	Ramy prawne	3
2.2.	Ramy instytucjonalne – ostatnie zmiany.....	3
2.3.	System CPC	4
2.4.	Środki przeznaczone na sieć CPC.....	5
2.5.	Komitet CPC	6
3.	Sieć CPC: liczne udoskonalenia, wiele do zrobienia	6
3.1.	Statystyczne tendencje w okresie objętym sprawozdaniem.....	6
3.2.	Ocena ogólna.....	7
3.3.	Sieć CPC: konieczność dalszych wysiłków	9
4.	Pozostałe obszary współpracy: wspólne działania i wymiana urzędników	10
4.1.	Wspólne działania i wymiana urzędników	10
4.2.	Współpraca międzynarodowa	11
5.	Wnioski i dalsze działania.....	11
5.1.	Wnioski	11
5.2.	Dalsze działania	13
	ZAŁĄCZNIK	15

SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie stosowania rozporządzenia (WE) 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („Rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”)

1. WPROWADZENIE

Dla konsumentów nabywających towary i usługi rynek wewnętrzny stał się już codziennością. Aby w pełni wykorzystać potencjalne korzyści i nowe możliwości, jakie oferuje rynek wewnętrzny pod względem wyboru, ceny i jakości, konsumenci europejscy muszą być pewni, że ich prawa są chronione niezależnie od miejsca, w którym dokonują zakupu. Odnosi się to szczególnie do internetowego wymiaru rynku wewnętrznego.

W tym celu w 2004 r. przyjęto rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów¹ (zwane dalej „rozporządzeniem”). Ustanowiono w nim zasady umożliwiające krajowym organom egzekwowania prawa ścisłą współpracę w celu szybkiego i skutecznego powstrzymania praktyk handlowych naruszających prawa konsumentów w każdym przypadku, w którym konsumenci i przedsiębiorcy mają swoją siedzibę w różnych krajach. Przedsiębiorstwom rozporządzenie gwarantuje jednakowe reguły gry oraz daje pewność, że nieuczciwi przedsiębiorcy będą wypadali z rynku.

Niniejsze sprawozdanie jest wymagane na mocy art. 21 rozporządzenia, w którym przewidziano dokonywanie oceny stosowania tego rozporządzenia co dwa lata. Niniejsze sprawozdanie obejmuje lata 2009 i 2010. Jest to drugie dwuletnie sprawozdanie Komisji².

Sprawozdanie zawiera zarówno ocenę Komisji dotyczącą rozwoju sytuacji, jak i informacje zwrotne otrzymane od państw członkowskich w formie krajowych sprawozdań przedłożonych Komisji w pierwszym kwartale 2011 r. Sprawozdanie koncentruje się na działaniach utworzonej na mocy rozporządzenia sieci CPC oraz bada w szczególności, czy niedociągnięcia stwierdzone w dwuletnim sprawozdaniu Komisji z 2009 r. zostały pomyślnie usunięte.

Sprawozdanie to należy czytać w kontekście trwającej dyskusji nad tym, czy rozporządzenie pomyślnie realizuje cel wzmocnienia ochrony interesów ekonomicznych konsumentów³.

¹ Rozporządzenie (WE) 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („Rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”); Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

² COM(2009) 336 wersja ostateczna z 2.7.2009.

³ Artykuł 1 rozporządzenia.

2. SIEĆ CPC: OSTATNIE ZMIANY RAM PRAWNYCH I INSTYTUCJONALNYCH

2.1. Ramy prawne

Przewidziane w rozporządzeniu mechanizmy współpracy stosuje się wyłącznie do egzekwowania przepisów aktów prawnych wymienionych w załączniku do tego rozporządzenia.

Rezultatem kilku wniosków legislacyjnych złożonych od momentu przyjęcia rozporządzenia w 2004 r. były zmiany w załączniku, polegające przede wszystkim na poszerzeniu listy aktów prawnych (np. włączenie w listopadzie 2009 r. art. 13 dyrektywy o prywatności i łączności elektronicznej⁴). Dalsze zmiany zostały wprowadzone przez zmiany w zakresie dyrektywy w sprawie reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej⁵ oraz przez uchylene dyrektywy 87/102/EWG w sprawie kredytów konsumenckich.

W celu wyeliminowania wszelkich potencjalnych niejasności dotyczących zakresu rozporządzenia Komisja przedłożyła w 2010 r. wniosek legislacyjny⁶, który został przyjęty w dniu 14 września 2011 r. i którym wprowadzono zmiany do załącznika do rozporządzenia w celu uwzględnienia wszystkich zmian, jakie zaszły w tym załączniku od 2004 r. W szczególności wniosek ten zwiększył jasność prawa w odniesieniu do włączenia nowej dyrektywy 2008/48/WE⁷ w sprawie umów o kredyt konsumencki⁸.

2.2. Ramy instytucjonalne – ostatnie zmiany

Sieć CPC obejmuje krajowe organy egzekwowania prawa, które państwa członkowskie zgłaszają Komisji. Wykaz tych organów jest publikowany co roku w Dzienniku Urzędowym⁹.

Od 2009 r. sieć weszła w bardziej stabilną fazę pod względem ram instytucjonalnych, natomiast pierwsze dwa lata jej funkcjonowania upłynęły pod znakiem wysiłków podejmowanych przez państwa członkowskie w celu pełnego uruchomienia sieci.

Na sieć CPC miały wpływ niektóre opisane powyżej zmiany w załączniku do rozporządzenia, a mianowicie to, że: 1) organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów dyrektywy 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki zostały tymczasowo wykluczone do czasu przyjęcia zmian do rozporządzenia oraz że 2) nowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów art. 13 dyrektywy o prywatności i łączności elektronicznej są włączane w miarę zgłaszania ich Komisji.

Wszystkie inne zgłaszane Komisji adaptacje sieci, na przykład adaptacje będące wynikiem zmian w portfolio ministerstw na szczeblu krajowym, mogły zostać wdrożone bez wywierania negatywnego wpływu na sieć, z wyjątkiem jednego

⁴ Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37.

⁵ Dz.U. L 376 z 27.12.2006, s. 21.

⁶ Dz.U. L 259 z 4.10.2011, s. 1.

⁷ Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66.

⁸ Załącznik do rozporządzenia CPC może ulec dalszym zmianom w nadchodzących latach w związku z przyjęciem nowych aktów prawnych w zakresie ochrony konsumentów.

⁹ Ostatnia publikacja: pełen wykaz – Dz.U. C 206 z 2.9.2011 i uzupełnienie – Dz.U. 356 z 6.12.2011.

państwa członkowskiego, które doniosło o poważnych trudnościach i opóźnieniach na szczeblu krajowym w przypadku jednego organu.

Problem braku podłączenia do wspólnego narzędzia informatycznego wykorzystywanego przez sieć nabrał marginalnego charakteru i pojawia się już tylko w tych dziedzinach, w których współpraca pozostaje okazjonalna (np. egzekwowanie przepisów art. 86–100 dyrektywy 2001/83/WE). Komisja nadal uważnie monitoruje te sytuacje.

2.3. System CPC

Centralnym elementem sieci CPC jest system CPC, wspólne narzędzie informatyczne wykorzystywane przez organy do celów wymiany informacji.

W okresie objętym sprawozdaniem Komisja kontynuowała starania zmierzające do ulepszenia tego narzędzia i zwiększenia łatwości jego użytkowania przy pomocy grupy kluczowych użytkowników utworzonej w 2006 r.

Szeroko zakrojone prace przygotowawcze, które poprzedzają opracowanie nowych parametrów informatycznych, zostały zakończone w odniesieniu do art. 9 rozporządzenia. Włączenie tego artykułu do narzędzia informatycznego odroczone w porozumieniu z państwami członkowskimi w celu zyskania wystarczającego doświadczenia praktycznego w ramach akcji kontrolnych, pierwszego skoordynowanego działania monitorującego rynek oraz działań w zakresie egzekwowania prawa prowadzonych przez sieć CPC. Wdrożenie w 2012 r. tych nowych funkcji ułatwi koordynację działań w zakresie egzekwowania prawa, w które zaangażowanych jest kilka organów.

Do innych ulepszeń zasugerowanych przez użytkowników i czekających na wdrożenie należy poprawa funkcji wyszukiwania oraz przekształcenie systemu CPC w narzędzie wielojęzyczne. Użytkownicy wskazali również, że narzędzie jest stosunkowo powolne. Problem ten został zbadany przez służby informatyczne Komisji i trwają prace nad jego rozwiązaniem.

Okres objęty sprawozdaniem stał również pod znakiem kwestii ochrony danych. Głównym priorytetem Komisji było wdrożenie większości zaleceń poczynionych we wrześniu 2007 r. przez grupę roboczą ustanowioną na mocy art. 29, która składa się z krajowych organów ds. ochrony danych. Przygotowano projekty decyzji Komisji¹⁰ i zalecenia Komisji¹¹, które zostały poddane pod dyskusję z państwami członkowskimi w 2010 r. i formalnie przyjęte w dniu 1 marca 2011 r. W 2009 r. wdrożono dodatkowe zabezpieczenia w zakresie ochrony danych w systemie CPC, na przykład w formie okienek z ostrzeżeniami, które pojawiają się na ekranie na najważniejszych etapach procedury.

Komisja ponadto ściśle współpracowała w tym okresie z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych (EDPS) w celu zakończenia procedury kontroli wstępnej. Europejski Inspektor Ochrony Danych potwierdził w swojej opinii¹², że rozporządzenie stanowi solidną podstawę prawną dla wymiany informacji, i z

¹⁰ Dz.U. L 59 z 4.3.2011, s. 63.

¹¹ Dz.U. L 57 z 2.3.2011, s. 44.

¹² Opinia EDPS w sprawie decyzji Komisji 2011/141/UE i zalecenia Komisji 2011/136/UE w sprawie wytycznych w zakresie wdrożenia zasad ochrony danych w ramach systemu CPC z dnia 5 maja 2011 r.

zadowoleniem przyjął wysiłki Komisji zmierzające do włączenia ochrony danych do narzędzia informatycznego i do ustanowionych na potrzeby sieci wspólnych procedur rozpatrywania spraw. EDPS zaleca jednak rozważenie dalszych ulepszeń.

Najbardziej pilną kwestią jest znalezienie sprawnego mechanizmu rozpatrywania wniosków dotyczących praw dostępu od osób, których dane są przetwarzane, i udzielania odpowiedzi na takie wnioski. Ustanowienie takiego mechanizmu koordynacji jest, jak się okazuje, szczególnie złożone. Głównym wyzwaniem będzie znalezienie właściwej równowagi pomiędzy prawem do ochrony prywatności i ochrony danych osobowych oraz potrzebą wymiany informacji w ramach współpracy organów ścigania i organów egzekwowania prawa na podstawie rozporządzenia w celu powstrzymania naruszeń przepisów UE w zakresie ochrony konsumentów. Problem komplikuje dodatkowo fakt, że między państwami członkowskimi istnieją znaczne różnice odnośnie do prawodawstwa w zakresie ochrony konsumentów i ochrony danych.

Wdrożenie pozostałych działań zalecanych przez EDPS, takich jak opracowanie nowych parametrów informatycznych, zostanie ocenione na drugim etapie, po uzgodnieniu zasad wspólnych mechanizmów koordynacji między organami sieci a Komisją.

2.4. Środki przeznaczone na sieć CPC

Podobnie jak w 2009 r. krajowe dwuletnie sprawozdania zawierają niewiele informacji o środkach przeznaczonych przez władze krajowe na stosowanie rozporządzenia. W większości przypadków państwa członkowskie informują w swoich sprawozdaniach, iż działania sieci CPC są włączone do ogólnych działań i budżetów organów. Zgromadzenie szczegółowych danych dotyczących sieci CPC wydaje się być zatem niewykonalne.

W kilku sprawozdaniach podkreślono, nie podając jednak konkretnych danych liczbowych dotyczących środków, że organy byłyby zainteresowane zintensyfikowaniem swojego zaangażowania w działania sieci CPC, jednak dostępne środki stanowią często ograniczenie dla ich decyzji. Dotyczy to w szczególności, choć nie tylko, wspólnych działań sieci, jak również wymiany urzędników. Oba projekty są współfinansowane z budżetu UE.

Na podstawie danych, którymi Komisja obecnie dysponuje, nie można oszacować, czy państwa członkowskie w pełni wywiązują się ze swoich zobowiązań wynikających z art. 4 ust. 7 rozporządzenia, w którym wzywa się do zapewnienia organom odpowiednich środków.

Krajowe sprawozdania dostarczają jednak pewnych dowodów na to, że brak środków udostępnianych organom może stanowić ograniczenie dla efektywności (a tym samym także skuteczności) sieci. W niektórych przypadkach dotyczy to jednolitych urzędów łącznikowych, które, jako koordynatorzy na poziomie krajowym, mają do odegrania kluczową rolę w stosowaniu rozporządzenia, szczególnie w państwach, w których egzekwowaniem przepisów rozporządzenia zajmuje się kilka organów. Przedmiotowa kwestia zostanie przeanalizowana bardziej szczegółowo w ramach bieżącej ogólnej oceny sieci CPC.

2.5. Komitet CPC

Rozporządzeniem ustanowiono komitet CPC złożony z przedstawicieli państw członkowskich w celu wsparcia Komisji przy wypełnianiu przez nią zadań wykonawczych.

W okresie objętym sprawozdaniem komitet spotykał się 3–4 razy w roku. W dniu 6 grudnia 2010 r. komitet wydał pozytywną opinię w sprawie projektu zmian do decyzji Komisji¹³ w sprawie wykonania rozporządzenia, który został przyjęty przez Komisję w dniu 1 marca 2011 r. Zmiany dotyczyły wprowadzenia nowych zasad wykonywania art. 9 rozporządzenia oraz sprecyzowania powodów usuwania informacji w systemie CPC.

Komitet odgrywa centralną rolę w sieci CPC. Stanowi on w szczególności platformę do dyskusji na temat tendencji w zakresie ochrony konsumentów. Przyczynia się też do wypracowania wspólnego podejścia w zakresie egzekwowania prawa w ramach sieci CPC poprzez przyjęcie wspólnych standardów i wytycznych (np. podręcznika dla dochodzeń internetowych, wytycznych dotyczących funkcjonowania sieci CPC) i wyznacza sieci CPC kierunki operacyjne w postaci rocznych planów działania w zakresie egzekwowania prawa. Plany działania w zakresie egzekwowania prawa koncentrują się na wspólnych działaniach realizowanych przez sieć, takich jak roczne kontrole internetu, tzw. „akcje kontrolne”.

Powodzenie sieci CPC w znacznym stopniu zależy od bodźców i wsparcia ze strony komitetu, potrzebnych do realizacji celów sieci.

Komisja bada dalej, jaką rolę mogłaby ewentualnie odegrać sieć ds. polityki konsumenckiej (CPN), która zrzesza dyrektorów generalnych krajowych ministerstw.

3. SIEĆ CPC: LICZNE UDOSKONALENIA, WIELE DO ZROBIENIA

3.1. Statystyczne tendencje w okresie objętym sprawozdaniem

Ogólnie sieć rozpatrzyła przypadki w ilości, która jest porównywalna z poprzednim okresem objętym sprawozdaniem, czyli około 540 wniosków o udzielenie informacji lub o podjęcie działań służących egzekwowaniu prawa, aby przeciwdziałać wykrytym naruszeniom¹⁴. Znacząco spadła jednak liczba ostrzeżeń, tj. liczba jednostronnych komunikatów, kierowanych przez jeden organ do innych zainteresowanych organów, zawierających ostrzeżenie o naruszeniu prawa konsumenckiego, które zostało wykryte lub co do istnienia którego organ ten posiada uzasadnione podejrzenia.

Pod względem naruszanych dyrektyw najczęstszym rodzajem naruszeń, którymi zajmuje się sieć, są naruszenia przepisów w zakresie wprowadzających w błąd lub pod innym względem nieuczciwych praktyk reklamowych, objętych dyrektywą

¹³ Decyzja Komisji 2007/76/WE; Dz.U. L 32 z 6.2.2007, s. 192.

¹⁴ Warto zauważyć w tym kontekście, że sieć zajmuje się wyłącznie naruszeniami zbiorowych interesów konsumentów w sytuacjach transgranicznych, a nie poszczególnymi skargami (art. 1 i 3 rozporządzenia CPC).

2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych¹⁵. Drugim najczęstszym rodzajem są naruszenia przepisów dyrektywy o handlu elektronicznym¹⁶.

Od początku większość przypadków, którymi zajmuje się sieć, odnosi się do praktyk wykorzystujących internetowe działania reklamowe: w 2010 r. 45 % wniosków o przekazanie informacji dotyczyło komunikatów kierowanych do konsumentów pocztą elektroniczną, w formie wiadomości tekstowych lub przez internet. Liczba wniosków o egzekwowanie prawa wzrosła do 77 %. Jest to częściowo spowodowane corocznymi „akcjami kontrolnymi” prowadzonymi w ramach sieci CPC. W ramach tych „akcji kontrolnych” organy jednocześnie sprawdzają strony internetowe wybranych sektorów pod kątem zgodności z wymogami prawa. Działania będące następstwem naruszeń transgranicznych wykrytych w ramach tych skoordynowanych przeglądów prowadzą oczywiście do wzrostu wymiany informacji między organami. Ponadto nowe technologie (np. internet) umożliwiają łatwe dotarcie do potencjalnie dużej liczby konsumentów, a w związku z tym jest bardziej prawdopodobne, że spowodują typowe naruszenie zbiorowych interesów, objęte działaniami sieci CPC.

Od drugiej połowy 2009 r. odnotowuje się stosunkowy spadek intensywności działań sieci w zakresie rozpatrywania spraw, mierząc liczbą nowych spraw utworzonych przez organy (zob. dane statystyczne za lata 2009–2010 w załączniku do niniejszego sprawozdania). Jak dotąd tendencja ta nie dotyczy wniosków o egzekwowanie prawa, których liczba pozostawała dość stabilna – 120 nowych spraw zarejestrowanych w systemie CPC do końca 2010 r.

Nie stwierdzono jeszcze dokładnych przyczyn tych tendencji, ale jest prawdopodobne, że składa się na nie szereg czynników. Organy nie zgłosiły zmniejszenia liczby transgranicznych przypadków naruszeń prawa konsumenckiego, wskazały jednak w swoich sprawozdaniach na potrzebę lepszego uzgodnienia priorytetów w zakresie egzekwowania prawa. W tym kontekście należy również zauważyć, że w ramach ostatnich akcji kontrolnych wykryto mniej problemów transgranicznych niż podczas pierwszej tury tych akcji. Innym czynnikiem, który należy wziąć pod uwagę, jest to, że organy lepiej poznały zasady współpracy w ramach rozporządzenia CPC. Doprowadziło to do spadku liczby, a jednocześnie do lepszego przygotowywania spraw i bardziej racjonalnego wykorzystania mechanizmów współpracy określonych rozporządzeniem. Poprawa rozpatrywania spraw jest również odzwierciedlona w obniżeniu średniego czasu rozpatrywania wniosków o udzielenie wzajemnej pomocy, który na przykład dla wniosków o egzekwowanie prawa obniżył się z 177 dni w 2008 r. do 92 dni w 2010 r. Należy także pamiętać o pewnych aspektach technicznych: baza danych umożliwia obecnie prowadzenie spraw obejmujących kilka naruszeń, podczas gdy w pierwszym roku organy musiały tworzyć kilka równoległych spraw, tj. po jednej na każde naruszenie.

3.2. Ocena ogólna

Okres objęty niniejszym sprawozdaniem można podsumować jako okres stabilizacji i konsolidacji działań sieci, pomimo zgłaszanych przez organy ograniczeń spowodowanych trudnymi warunkami gospodarczymi i finansowymi, w których

¹⁵ Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22.

¹⁶ Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1.

przyszło im działać. Jest to ogólny wniosek, który wynika z dwuletnich sprawozdań państw członkowskich i doświadczeń Komisji w monitorowaniu sieci.

Większość organów uważa, że sieć przewyciężyła już początkowe trudności, które cechowały pierwsze dwa lata jej działalności. Skrócenie średniego czasu trwania (zob. tabela 4 w załączniku) spraw wskazuje, że właściwi urzędnicy w organach coraz sprawniej rozpatrują wnioski o udzielenie wzajemnej pomocy przekazane im za pośrednictwem sieci.

Sieć CPC wypracowała ponadto solidne podstawy wspólnych działań w uzupełnieniu dwustronnej współpracy w zakresie egzekwowania prawa. Te wspólne działania mają na celu dodanie nowego, ogólnoeuropejskiego wymiaru w odniesieniu do egzekwowania prawa, a ostatecznie zwiększenie ochrony konsumenta na rynku wewnętrznym. W ciągu ostatnich dwóch lat wspólne działania na rzecz egzekwowania prawa stały się integralnym elementem działalności sieci. Liczba kontroli internetowych przeprowadzanych corocznie przez sieć, czyli tzw. „akcji kontrolnych”, jest centralnym elementem tych działań. Przynoszą one konsumentom konkretne rezultaty dzięki wspólnej fazie egzekwowania, podczas której organy prowadzą dalsze działania w następstwie wykrytych naruszeń w celu zapewnienia zgodności z przepisami. Pod koniec 2010 r. grupa organów rozpoczęła nowy projekt (współfinansowany przez Komisję), w ramach którego poszukuje się możliwości dalszej poprawy internetowej wydajności sieci w zakresie egzekwowania prawa przez lepsze techniki i bardziej systematyczną wymianę wiedzy, w tym wiedzy specjalistycznej.

Częściowe wyjaśnienie najnowszych zmian w sieci stanowi fakt, że organy w ciągu ostatnich dwóch lat nauczyły się współpracować poprzez sieć, tj. lepiej poznały mechanizmy współpracy wprowadzone rozporządzeniem CPC i narzędzia informatyczne opracowane przez Komisję do celów wymiany informacji w sieci.

Tendencja ta pokazuje również, co podkreślono w szeregu dwuletnich sprawozdań krajowych, że środki przedsięwzięte w celu zaradzenia niedociągnięciom, które wskazano w 2009 r. w pierwszym dwuletnim sprawozdaniu, przyniosły pozytywne rezultaty.

Potrzeby szkoleniowe zaspakajano w sposób bardziej skuteczny dzięki planom szkoleń ustalonym co roku przez organy. W 2009 r. utworzono sieć szkoleniowców krajowych w celu poszerzenia możliwości szkoleniowych Komisji. W okresie objętym sprawozdaniem dokonano także reorganizacji centralnego punktu pomocy technicznej w celu szybszego reagowania na zapytania użytkowników.

Dzięki planowaniu wspólnych działań (a tym samym i środków) przez przyjmowanie rocznych planów działania w zakresie egzekwowania prawa proces programowania jest solidny, ustrukturyzowany i przejrzysty. Plany te przyczyniają się do identyfikacji obszarów będących przedmiotem wspólnego zainteresowania oraz obejmują wszystkie te wspólne działania prowadzone przez sieć, które stanowią uzupełnienie podstawowej (zwykle dwustronnej) współpracy w zakresie egzekwowania prawa.

Opracowywanie wytycznych przyczyniło się do osiągnięcia większej jedynomyślności co do sposobu współpracy w ramach sieci CPC. Dokumenty te obejmują w szczególności „Wytyczne działania sieci CPC” przygotowane przez Komisję i zawierające praktyczne wskazówki dotyczące stosowania mechanizmów współpracy

CPC w oparciu o wspólne praktyki, będące wynikiem dyskusji z organami podczas przeprowadzonych w grudniu 2009 r. warsztatów na temat działań sieci.

Warsztaty te, regularnie organizowane od 2009 r., oferują organom dodatkową okazję do wymiany opinii i najlepszych praktyk, a tym samym do działania w kierunku osiągnięcia jednomyślności lub jednolitego sposobu egzekwowania prawa. Tematy poruszane w ramach tych warsztatów są uzgadniane z organami w ramach dyskusji nad rocznym planem działania w zakresie egzekwowania prawa. Obejmują zarówno dyskusje dotyczące egzekwowania całości lub części dorobku prawnego w zakresie praw konsumentów, wymienionego w załączniku do rozporządzenia, jak i dyskusje o charakterze bardziej operacyjnym na temat sposobu przygotowywania wniosków w sprawie środków służących egzekwowaniu prawa.

Choć sieć CPC w ciągu ostatnich dwóch lat niewątpliwie skonsolidowała swoją działalność, istnieją jednak wyraźne dowody na to, że nie osiągnęła jeszcze pełni swoich możliwości. Kilka państw członkowskich nigdy nie złożyło wniosku o wzajemną pomoc (czy choćby ostrzeżenia), a znaczna liczba państw rozpatrzyła mniej niż 5 wniosków dowolnego rodzaju. Obecnie można stwierdzić, że jedynie 9 państw członkowskich aktywnie używa systemu CPC od początku.

3.3. Sieć CPC: konieczność dalszych wysiłków

W ciągu pierwszych lat działalności organy skoncentrowały wysiłki przede wszystkim na zapewnieniu operacyjności dostępu do narzędzia informatycznego i zaznajomieniu się z nowymi mechanizmami współpracy. Obecnie ich uwaga przesunęła się na pełne korzystanie z możliwości oferowanych przez sieć, jeśli ma ona przynosić oczekiwane rezultaty.

Dalsze działania są potrzebne szczególnie w obszarach opisanych poniżej.

Liczba właściwych organów, które nie korzystają aktywnie z mechanizmów współpracy ustanowionych w rozporządzeniu CPC, pozostaje znaczna. Odnosi się to w szczególności do egzekwowania przepisów prawodawstwa sektorowego wymienionego w załączniku do rozporządzenia CPC, ale nie tylko. Jak podkreślono w pierwszym dwuletnim sprawozdaniu, istnienie równoległych sieci w tych obszarach¹⁷ może mieć wpływ na skuteczność sieci CPC, jednak taki wniosek wymaga jeszcze potwierdzenia. Do tego dochodzi fakt, że wiele organów ds. konsumentów w państwach członkowskich rzadko korzysta z sieci CPC. Potrzebna jest zatem dalsza analiza.

Brak jest jednolitego zrozumienia co do sposobu wykorzystania instrumentów współpracy ustanowionych w rozporządzeniu pomimo uzgodnienia wspólnych zasad i wytycznych. Częściowa tylko znajomość zasad i pewien brak dyscypliny w ich stosowaniu to czynniki, które w tym kontekście odgrywają pewną rolę (np. niewiele organów przekazuje regularne informacje zwrotne na temat postępów czynionych w dochodzeniach i działaniach w zakresie egzekwowania prawa, jak to zostało uzgodnione), ale istnieją również do bardziej istotne rozbieżności, które stoją na przeszkodzie w sprawniejszym wykorzystaniu mechanizmów CPC. W szczególności

¹⁷ Dotyczy to rozporządzenia 261/2004 w sprawie praw pasażerów linii lotniczych, art. 86–100 dyrektywy 2001/83/WE w sprawie produktów leczniczych stosowanych u ludzi oraz, zgodnie z uwagami w dwuletnich sprawozdaniach krajowych, do artykułów dyrektywy o medialnych usługach audiowizualnych.

w odniesieniu do ostrzeżeń, w przypadku których brak jest wspólnego podejścia między organami co do tego, jak i kiedy je stosować, a także wniosków o podjęcie środków służących egzekwowaniu prawa, w przypadku których organy mają (bardzo) różne standardy przeprowadzania analizy prawnej i zbierania dowodów.

Nie ma wspólnego podejścia do priorytetów sieci w zakresie egzekwowania prawa. Roczne plany działania w zakresie egzekwowania prawa określają obszary będące przedmiotem wspólnego zainteresowania, ale nie obejmują wszystkich działań sieci. Głównym wyzwaniem będzie kontynuowanie działań w celu wypracowania jednolitego zrozumienia istotnych kwestii konsumenckich oraz, w miarę możliwości, uzgodnienie wspólnych norm gwarantujących, że wszystkie właściwe organy w porównywalny sposób korzystają z sieci CPC, jednak nie negując zobowiązania do odpowiadania na wnioski o pomoc.

Sieci nie udało się wypracować „tożsamości zbiorowej” i pozostaje ona głównie wirtualną siecią połączoną wspólnym narzędziem informatycznym. Kontakty między osobami prowadzącymi sprawy, jeżeli nie są związane z daną sprawą, stanowią wyjątek, co stanowić może wyjaśnienie, dlaczego uczestnicy sieci nigdy jeszcze nie skorzystali z forum w systemie CPC. Bariery językowe prawdopodobnie odgrywają w tym kontekście pewną rolę, ale to nie wystarcza, aby wyjaśnić brak interakcji między organami.

Pewne kwestie horyzontalne, z których wiele zidentyfikowano już w dwuletnim sprawozdaniu z 2009 r., mają nadal wpływ na sieć CPC:

- Różnice w prawodawstwach krajowych w zakresie ochrony konsumentów w UE przyczyniają się do wydłużenia okresu postępowania i dodają złożoności współpracy, ponieważ organy muszą w pierwszym rzędzie sprawdzić, czy współpraca jest możliwa i w jakim zakresie.
- Sieć dzieli w dalszym ciągu kwestia właściwego prawa. Podczas warsztatów poświęconych temu tematowi poruszono w tym zakresie nowe kwestie w odniesieniu do prawa właściwego i krajowych zasad proceduralnych.
- Niewiele mówi się na temat sukcesów sieci, nawet w ramach samej sieci, co może powodować wrażenie, że sieć nie spełnia oczekiwań. Jednocześnie organy nie są chętne do dzielenia tego rodzaju informacjami. Jedynie w kilku dwuletnich sprawozdaniach krajowych przedstawiono przykłady spraw zakończonych sukcesem, chociaż było to elementem uzgodnionej wspólnej struktury.
- Pojawiły się różne opinie w odniesieniu do roli, jaką Komisja powinna pełnić w ramach współpracy w zakresie egzekwowania prawa.

4. POZOSTAŁE OBSZARY WSPÓLPRACY: WSPÓLNE DZIAŁANIA I WYMIANA URZĘDNIKÓW

4.1. Wspólne działania i wymiana urzędników

W okresie objętym sprawozdaniem Komisja kontynuowała finansowanie zarówno wspólnych działań, jak i systemu wymiany urzędników. Głównym celem tych działań jest dostarczenie organom CPC ram wymiany najlepszych praktyk i

wspólnych działań pomagających uniknąć powielania wysiłków oraz, co ważniejsze, ułatwić poznawanie się i uczenie się od siebie nawzajem.

Podobnie jak w sprawozdaniach z 2009 r., ocena tych działań w dwuletnich sprawozdaniach krajowych jest pozytywna: organy w sposób ograniczony, lecz spójny korzystają z przysługujących im rocznych środków.

Pomimo wysiłków podejmowanych w celu uatrakcyjnienia przedmiotowych działań dla organów, podkreślają one w swoich sprawozdaniach trudności porównywalne do tych, które stwierdzono w 2009 r.

Jedną z nich były ograniczenia w zakresie środków uniemożliwiające wielu organom uczestnictwo w wymianach urzędników lub we wspólnych projektach.

Inną stanowiły złożone zasady dotyczące procedury składania wniosków i zarządzania funduszami zniechęcające właściwe organy od angażowania się w działania tego rodzaju. Kolejnym czynnikiem są bariery językowe, które stanowią wyjaśnienie stosunkowo niskiej liczby wymian urzędników.

Ponadto programowi dla urzędników brakuje elastyczności koniecznej do szybkiego zaspokojenia krótkoterminowych potrzeb pojawiających się w trakcie dochodzeń.

4.2. Współpraca międzynarodowa

W maju 2009 r. Rada udzieliła Komisji upoważnienia do otwarcia negocjacji ze Stanami Zjednoczonymi w sprawie umowy o współpracy dotyczącej egzekwowania przepisów w zakresie praw konsumentów. W okresie objętym sprawozdaniem przeprowadzono szereg spotkań z Federalną Komisją Handlu, amerykańskim odpowiednikiem, ale różne podejście do ochrony danych utrudnia osiągnięcie postępów.

5. WNIOSKI I DALSZE DZIAŁANIA

5.1. Wnioski

Sieć CPC weszła w fazę konsolidacji i stabilizacji swojej działalności. Poniżej wymienione są główne osiągnięcia z okresu objętego niniejszym sprawozdaniem:

- Rozwiązano początkowe problemy z pierwszych kilku lat (np. trudności z połączeniem lub inne kwestie techniczne związane z korzystaniem z bazy danych).
- Organy nauczyły się korzystać bardziej skutecznie z narzędzi współpracy ustanowionych w rozporządzeniu CPC w miarę zaznajamiania się z narzędziem informatycznym oraz nowymi procedurami.
- Akcje kontrolne, koordynowane i monitorowane przez Komisję, stały się częścią regularnej działalności sieci i zapewniły sieci pewien rozgłos dzięki powiązanym działaniom prasowym.
- Sieć omawia i planuje swoje uzgodnione działania w rocznych planach działania w zakresie egzekwowania prawa.

- Szkolenia organizowane są w bardziej efektywny sposób na podstawie rocznych planów szkoleniowych i za pośrednictwem sieci osób prowadzących szkolenia pochodzących z poszczególnych krajów.
- Powoli wyłania się wspólne podejście do współpracy w sieci, dzięki dyskusjom w trakcie warsztatów oraz doświadczeniom praktycznym zdobytym w okresie czterech lat działalności.
- Wytyczne operacyjne opracowane przez Komisję na podstawie wniosków z warsztatów w grudniu 2009 r. dostarczają właściwym urzędnikom praktycznych wskazówek co do tego, w jaki sposób działa sieć oraz jak przygotowywać wnioski o wzajemną pomoc w ramach rozporządzenia CPC.

Ocena ostatnich dwóch lat działalności wskazuje jednak również na to, że niedociągnięcia są nadal powszechne i że sieć nie osiągnęła jeszcze pełni swoich możliwości. Wiele organów rzadko lub nigdy nie korzysta z mechanizmów współpracy CPC, a niektórzy z najbardziej aktywnych uczestników z pierwszych lat zmniejszyli swoje zaangażowanie, co częściowo tłumaczy stosunkowe spowolnienie działalności sieci pod względem nowych spraw od roku 2010.

Złożoność transgranicznego egzekwowania prawa, wynikająca z różnic między krajowymi prawodawstwami w zakresie ochrony konsumentów oraz zasad proceduralnych mających zastosowanie w państwach członkowskich, stała się bardziej widoczna w porównaniu do pierwszych lat działalności sieci, kiedy organy koncentrowały się głównie na uczeniu się, w jaki sposób korzystać z systemu. Długie procedury, różne podejścia do egzekwowania prawa oraz różne poziomy doświadczenia dodatkowo wystawiały na próbę gotowość właściwych organów do pracy za pośrednictwem sieci CPC.

W niektórych przypadkach trudności napotkane przez organy mogły być pierwszą oznaką, że ramy prawne ustanowione rozporządzeniem CPC powinny zostać dostosowane w celu zwiększenia transgranicznego egzekwowania prawa. Mogą także sugerować, że procedury krajowe muszą zostać poddane dalszemu przeglądowi w świetle współpracy w ramach sieci CPC w celu zapewnienia, że organy są w stanie w pełni spełnić cele rozporządzenia.

Techniczne zmiany do załącznika do rozporządzenia CPC przyjęte w 2011 r. zwiększyły jasność prawa w odniesieniu do wykazu przepisów, do których stosuje się mechanizmy współpracy. Do tej pory brak jest jednak wystarczających dowodów, które stanowiłyby podstawę do rozpoczęcia procesu legislacyjnego mającego na celu bardziej znaczącą zmianę rozporządzenia. Wręcz przeciwnie; dokonana przez Komisję ocena okresu objętego niniejszym sprawozdaniem wskazuje, że wiele trudności napotykanym przez sieć można rozwiązać w ramach obowiązujących przepisów.

Należy zatem zebrać większe doświadczenie i więcej informacji, aby zyskać lepszy ogólny obraz, czy rozporządzenie powinno zostać poddane przeglądowi, a jeśli tak, to w jaki sposób. W szczególności należy wnikliwie ocenić kwestię zakresu stosowania rozporządzenia, w tym kwestię ewentualnego włączenia do załącznika dodatkowych istotnych przepisów. Ponadto najważniejszym wyzwaniem na kolejne lata, a także czynnikiem decydującym o sukcesie sieci, pozostaje zapewnienie organom odpowiednich środków.

5.2. Dalsze działania

W tym kontekście głównym priorytetem Komisji będzie ścisła współpraca z państwami członkowskimi w celu uzupełnienia braków w istniejących ramach prawnych.

Komisja określiła następujące obszary, na których należy się skoncentrować w perspektywie krótko- i średnioterminowej:

- kontynuacja wysiłków zmierzających do skonsolidowania sieci przez wzmocnienie funkcjonalności narzędzia informatycznego sieci, zapewnienie właściwym urzędnikom szkoleń przy wykorzystaniu szkoleniowców sieci oraz zagwarantowanie, że przepisy wykonawcze ułatwiają spójne i szybsze rozpatrywanie wniosków o wzajemną pomoc;
- utrzymanie finansowania wspólnych działań w celu dalszego zachęcania do wymiany najlepszych praktyk i doświadczeń, przy ponownej ocenie obecnego systemu wymiany urzędników pod kątem zdobytych doświadczeń oraz uwag przekazanych przez organy krajowe;
- kontynuacja współpracy z organami w celu wypracowania wspólnego podejścia do egzekwowania prawa w drodze dyskusji podczas warsztatów, wspólne działania i akcje kontrolne. Sieć mogłyby również skorzystać na zbadaniu nowych sposobów prowadzenia wspólnego egzekwowania prawa i monitorowania rynku, o których mowa w art. 9 rozporządzenia. Znalazło to potwierdzenie w akcjach kontrolnych w 2009 i 2010 r., kiedy to grupa organów połączyła je z innymi działaniami związanymi z egzekwowaniem prawa w celu maksymalizacji rezultatów. Potrzebna jest również dyskusja na temat sposobów jak najlepszego korzystania z ostrzeżeń w ramach sieci;
- dalsza poprawa planowania działalności sieci. Roczne plany działania w zakresie egzekwowania prawa stanowią pierwszy krok w kierunku określenia obszarów wspólnego zainteresowania dla organów sieci, jednak działania te należy zintensyfikować. Jest to tym bardziej istotne w sytuacji, w której organy działają w warunkach ograniczenia środków i doświadczają trudności, próbując pogodzić krajowe priorytety z priorytetami sieci CPC. Pierwsza dyskusja w tej sprawie z udziałem właściwych organów odbyła się podczas warsztatów na temat priorytetów działań pod koniec 2011 r.;
- w ramach sieci trzeba opracować bardziej skuteczne sposoby określania priorytetów w zakresie egzekwowania prawa na poziomie europejskim, łączące bezpośrednie informacje od konsumentów dostępne na poziomie krajowym oraz dane wynikające z takich narzędzi, jak tablica wyników dla rynków konsumenckich, nowa baza danych skarg lub baza danych sieci Europejskich Centrów Konsumenckich. W odniesieniu do akcji kontrolnych grupa organów sprawdza obecnie, w jaki sposób można lepiej identyfikować pojawiające się w internecie zagrożenia, a następnie gwarantować podjęcie odpowiednich działań następczych za pomocą sieci;
- podjęcie starań, aby wizerunek sieci CPC stał się bardziej wyraźny w odbiorze opinii publicznej. Działania prasowe związane z akcjami kontrolnymi zapewniają osiągnięciom sieci pewien rozgłos, ale nadal zbyt mało wiadomo o wynikach (zwykle) dwustronnej współpracy w zakresie egzekwowania prawa.

Z dwuletnich sprawozdań krajowych wynika, że działania w sieci CPC przynoszą konsumentom wymierne rezultaty, lecz dostarczane informacje pozostają ograniczone. Również w tym przypadku grupa organów pracuje obecnie nad stworzeniem wewnętrznej i zewnętrznej strategii komunikacyjnej, która mogłaby być realizowana w formie planów komunikacji zatwierdzanych przez komitet CPC. Grupa osiągnęła już pierwsze konkretne rezultaty w postaci biuletynu informacyjnego, który jest rozsyłany organom dwa razy w roku.

W perspektywie długoterminowej Komisja nadal analizuje ramy współpracy i procedury ustanowione w rozporządzeniu CPC w celu oceny, czy niektóre z trudności napotkanych przez sieć mogą wymagać rozwiązań legislacyjnych.

Ustalenia niniejszego sprawozdania stanowią pierwszy krok na tej drodze i są podstawą do przygotowania odniesienia dla zewnętrznej oceny, którą Komisja ma zamiar rozpocząć i której wyniki będą dostępne w 2012 r. Jedną z kwestii, które należy zbadać w tym kontekście, jest wpływ, jaki dość szeroki zakres załącznika rozporządzenia CPC ma na skuteczność i efektywność sieci, szczególnie w obszarach, w których istnieją inne wspólne ramy działania. Należy również ocenić rolę Komisji w działaniach sieci.

ZAŁACZNIK

1. Łączna liczba wniosków o wzajemną pomoc

<i>Rok</i>	<i>Ostrzeżenia (Art. 7)</i>	<i>Wnioski o przekazanie informacji (Art. 6)</i>	<i>Wnioski o egzekwowanie prawa (Art. 8)</i>	<i>OGÓLEM</i>
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
OGÓLEM	252	522	569	

2. Wnioski o wzajemną pomoc w podziale na dyrektywy, których przepisy zostały naruszone (2007–2010)

	<i>Art. 6 Informacje</i>				<i>Art. 7 Ostrzeżenia</i>				<i>Art. 8 Egzekwowanie prawa</i>				<i>OGÓL EM</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	
Dyrektywa 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654
Dyrektywa 84/450/EWG w sprawie reklamy wprowadzającej w błąd	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117
Dyrektywa 2000/31/WE o handlu elektronicznym	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247

Dyrektywa 93/13/WE w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171
Dyrektywa 97/7/WE w sprawie umów zawieranych na odległość	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Dyrektywa 97/55/WE zmieniająca dyrektywę 84/450/EWG dotyczącą reklamy wprowadzającej w błąd w celu włączenia do niej reklamy porównawczej	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Dyrektywa 94/47/WE w sprawie korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Dyrektywa 85/577/WE w sprawie umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Dyrektywa 2001/83/WE w sprawie produktów leczniczych stosowanych u ludzi	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
Dyrektywa 1999/44/WE w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 w sprawie odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Dyrektywa 98/6/WE w sprawie podawania cen produktów	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Dyrektywa 90/314/WE w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Dyrektywa 2002/65/WE dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
Dyrektywa 87/102 w sprawie kredytu konsumenckiego	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Dyrektywa 89/552 w sprawie telewizyjnej działalności transmisyjnej	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Wnioski o wzajemną pomoc w podziale na sektor (2007–2010)

	2007			2008			2009			2010			Ogółem
	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	
Odzież i obuwie	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Komunikacja	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Edukacja	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Żywność i napoje bezalkoholowe	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Meble, wyposażenie domu oraz bieżące utrzymanie domu	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Zdrowie	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Używanie mieszkania lub domu, zaopatrzenie w wodę, energię elektryczną, gaz i inne paliwa	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Różne towary i usługi	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Poza klasyfikacją	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Rekreacja i kultura	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Restauracje i hotele	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Transport	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
OGÓLEM	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

4. Średni czas rozpatrywania wniosków o wzajemną pomoc w ramach systemu CPC (w dniach)

	2008	2009	2010
Wnioski o przekazanie informacji (art. 6)	148	208	125
Wnioski o egzekwowanie prawa (art. 8)	177	283	128

5. Wnioski o wzajemną pomoc w podziale na sposób sprzedaży (2007–2010)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</i>			<i>Ogółem</i>
	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	
Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Katalog	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Sprzedaż obwoźna	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
Sprzedaż przez e-mail	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Sprzedaż bezpośrednia	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Faks	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Poczta	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Prasa	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24

Nieznana	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19
Telefon	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	81
Sklep	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
Wiadomość tekstowa	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	35

6. Wnioski o wzajemną pomoc złożone/otrzymane (art. 6-7-8) przez państwo członkowskie w latach 2007–2010

	2007		2008		2009		2010	
	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane
Austria	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgia	128	67	119	85	84	51	29	28
Bułgaria	12	57	2	63	1	34	4	21
Cypr	0	60	0	64	0	34	1	26
Republika Czeska	2	59	0	66	4	36	4	27
Niemcy	5	72	12	101	16	64	13	59
Dania	12	64	14	66	10	37	10	23
Estonia	8	57	12	71	6	40	1	21
Hiszpania	0	72	8	98	23	65	28	50
Finlandia	5	58	31	75	2	33	2	23
Francja	40	65	16	88	56	81	60	38
Grecja	0	58	0	68	0	31	1	23
Węgry	70	63	30	61	23	32	22	28
Irlandia	0	72	0	84	2	48	0	36
Włochy	2	59	2	62	4	42	2	33
Litwa	0	57	0	67	4	33	4	22
Luksemburg	0	62	0	70	1	39	2	27
Łotwa	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Niderlandy	3	102	13	120	28	82	9	61
Polska	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugalia	0	60	1	68	3	39	0	29
Rumunia	0	53	0	53	1	35	0	25
Szwecja	7	65	33	79	12	44	6	30
Słowenia	0	59	0	67	0	31	1	21
Słowacja	2	65	3	72	11	36	6	28
Zjednoczone Królestwo	14	90	65	84	45	84	27	54

OGÓLEM	317		384		355		258	
--------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

7. Wnioski o wzajemną pomoc złożone/otrzymane przez państwa członkowskie w 2007 r.

	Wnioski o przekazanie informacji art. 6		Ostrzeżenia art. 7		Wnioski o egzekwowanie prawa art. 8		OGÓLEM	
	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane
Austria	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgia	42	7	51	54	35	0	128	67
Bułgaria	4	2	0	55	8	0	12	57
Cypr	0	3	0	56	0	1	0	60
Republika Czeska	1	4	0	55	1	0	2	59
Niemcy	1	10	2	55	2	7	5	72
Dania	12	7	0	55	0	2	12	64
Estonia	1	2	1	53	6	2	8	57
Hiszpania	0	10	0	52	0	10	0	72
Finlandia	5	3	0	54	0	1	5	58
Francja	19	6	7	56	14	3	40	65
Grecja	0	2	0	55	0	1	0	58
Węgry	68	4	2	55	0	4	70	63
Irlandia	0	7	0	56	0	9	0	72
Włochy	0	3	2	54	0	2	2	59
Litwa	0	2	0	54	0	1	0	57
Luksemburg	0	4	0	56	0	2	0	62
Łotwa	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Niderlandy	3	27	0	60	0	15	3	102
Polska	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugalia	0	5	0	55	0	0	0	60
Rumunia	0	3	0	49	0	1	0	53
Szwecja	3	6	0	54	4	5	7	65
Słowenia	0	2	0	54	0	1	0	59

Słowacja	0	8	0	55	2	2	2	65
Zjednoczone Królestwo	0	18	5	63	9	9	14	90
OGÓLEM	160	158	71		86	92	317	

8. Wnioski o wzajemną pomoc złożone przez państwa członkowskie w 2008 r.

	Wnioski o przekazanie informacji art. 6		Ostrzeżenia art. 7		Wnioski o egzekwowanie prawa art. 8		OGÓLEM	
	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane
Austria	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgia	28	9	43	70	48	6	119	85
Bułgaria	0	0	0	63	2	0	2	63
Cypr	0	0	0	64	0	0	0	64
Republika Czeska	0	2	0	63	0	1	0	66
Niemcy	3	13	2	68	7	20	12	101
Dania	0	1	1	64	13	1	14	66
Estonia	10	0	0	64	2	7	12	71
Hiszpania	0	29	0	59	8	10	8	98
Finlandia	0	1	20	74	11	0	31	75
Francja	7	5	0	65	9	18	16	88
Grecja	0	5	0	63	0	0	0	68
Węgry	6	3	4	55	20	3	30	61
Irlandia	0	2	0	63	0	19	0	84
Włochy	1	3	1	51	0	8	2	62
Litwa	0	1	0	63	0	3	0	67
Luksemburg	0	1	0	68	0	1	0	70
Łotwa	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Niderlandy	2	24	4	59	7	37	13	120
Polska	2	1	0	63	7	1	9	65
Portugalia	0	1	1	63	0	4	1	68
Rumunia	0	0	0	53	0	0	0	53

Szwecja	15	2	10	72	8	5	33	79
Słowenia	0	1	0	64	0	2	0	67
Słowacja	0	4	0	63	3	5	3	72
Zjednoczone Królestwo	43	8	12	65	10	11	65	84
OGÓLEM	118	121	100		166	167	384	

9. Wnioski o wzajemną pomoc złożone przez państwa członkowskie w 2009 r.

	Wnioski o przekazanie informacji art. 6		Ostrzeżenia art. 7		Wnioski o egzekwowanie prawa art. 8		OGÓLEM	
	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane
Austria	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgia	25	11	25	36	34	4	84	51
Bułgaria	1	3	0	31	0	0	1	34
Cypr	0	3	0	31	0	0	0	34
Republika Czeska	0	2	0	31	4	3	4	36
Niemcy	3	14	0	36	13	14	16	64
Dania	6	1	0	32	4	4	10	37
Estonia	0	3	0	33	6	4	6	40
Hiszpania	7	15	4	37	12	13	23	65
Finlandia	0	0	1	31	1	2	2	33
Francja	40	20	1	38	15	23	56	81
Grecja	0	0	0	31	0	0	0	31
Węgry	10	1	1	31	12	0	23	32
Irlandia	1	2	0	32	1	14	2	48
Włochy	1	3	1	35	2	4	4	42
Litwa	2	1	0	31	2	1	4	33
Luksemburg	0	4	0	31	1	4	1	39
Łotwa	0	3	1	31	5	2	6	36
Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Niderlandy	26	21	1	32	1	29	28	82
Polska	0	1	0	33	3	1	3	35

Portugalia	0	1	0	34	3	4	3	39
Rumunia	0	0	0	31	1	4	1	35
Szwecja	4	4	0	35	8	5	12	44
Słowenia	0	0	0	31	0	0	0	31
Słowacja	2	0	0	31	9	5	11	36
Zjednoczone Królestwo	22	21	8	39	15	24	45	84
OGÓLEM	150	149	44		161	169	355	

10. Wnioski o wzajemną pomoc złożone przez państwa członkowskie w 2010 r.

	Wnioski o przekazanie informacji art. 6		Ostrzeżenia art. 7		Wnioski o egzekwowanie prawa art. 8		OGÓLEM	
	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane	złożone	otrzymane
Austria	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgia	12	2	6	24	11	2	29	28
Bułgaria	0	0	4	21	0	0	4	21
Cypr	0	2	1	22	0	2	1	26
Republika Czeska	2	0	1	22	1	5	4	27
Niemcy	2	12	0	26	11	21	13	59
Dania	0	0	0	23	10	0	10	23
Estonia	0	0	0	21	1	0	1	21
Hiszpania	1	10	5	31	22	9	28	50
Finlandia	1	0	1	21	0	2	2	23
Francja	45	1	1	23	14	14	60	38
Grecja	0	1	0	22	1	0	1	23
Węgry	9	2	3	21	10	5	22	28
Irlandia	0	3	0	23	0	10	0	36
Włochy	1	1	0	26	1	6	2	33
Litwa	1	0	0	21	3	1	4	22
Luksemburg	2	3	0	23	0	1	2	27
Łotwa	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23

Niderlandy	1	16	2	24	6	21	9	61
Polska	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugalia	0	1	0	27	0	1	0	29
Rumunia	0	1	0	23	0	1	0	25
Szwecja	1	4	2	22	3	4	6	30
Słowenia	1	0	0	21	0	0	1	21
Słowacja	1	4	0	23	5	1	6	28
Zjednoczone Królestwo	6	18	11	25	10	11	27	54
OGÓŁEM	89	87	37		132	128	258	

11. Kontrola połączenia i stosowania systemu CPC – liczba właściwych organów (grudzień 2010 r.)

<i>Użytkownicy systemu CPC</i>	<i>Organy</i>
<i>Łącznie 750 aktywnych użytkowników w 30 państwach.</i>	<i>Łącznie 346 organów i 30 jednolitych urzędów łącznikowych z dostępem do sieci CPC. 30 % tych użytkowników nigdy nie złożyło wniosku o wzajemną pomoc pomimo posiadania hasła.</i>