

SL

SL

SL



KOMISIJA EVROPSKIH SKUPNOSTI

Bruselj, 2.7.2009
COM(2009) 336 konč.

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o uporabi Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov („Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov“)

KAZALO

1.	Uvod.....	3
1.1	Ozadje	3
1.2	Področje uporabe in metodologija	3
2.	Institucionalni okvir in okvir izvrševanja: vzpostavljanje mreže CPC	4
2.1	Vzpostavljanje mreže CPC: imenovanje organov.....	4
2.2	Razvoj orodja IT: sistem za sodelovanje na področju varstva potrošnikov.....	5
2.3	Odbor CPC	5
2.4	Spremembe Priloge k Uredbi	5
3.	Delovanje mreže CPC – prva ocena	6
3.1	Splošno.....	6
3.2	Orodje IT.....	7
3.3	Dejavnosti mreže: glavne pomanjkljivosti.....	7
4.	Širši okvir za sodelovanje	8
4.1	Skupne dejavnosti in izmenjava uradnikov.....	8
4.2	Sodelovanje s tretjimi državami pri izvrševanju.....	9
5.	Sklepne ugotovitve	9
5.1	Splošno.....	9
5.2	Utrjevanje mreže CPC.....	9
5.3	Izboljševanje učinkovitosti in uspešnosti mreže	10
5.4	Krepitev okvira za upravno sodelovanje.....	11

1. UVOD

1.1. Ozadje

Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov¹ („Uredba CPC“) je bila sprejeta 27. oktobra 2004, veljati pa je začela 29. decembra 2006 po dveh letih intenzivnega pripravljalnega dela Komisije in držav članic.

S to uredbo se na ravni EU vzpostavlja mreža javnih organov, pristojnih za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov v državah članicah („mreža CPC“), ki je začela delovati decembra 2006. Področje uporabe Uredbe CPC zajema delno uskladitev preiskovalnih in izvršilnih pooblastil organov ter določitev mehanizmov za izmenjavo ustreznih informacij in/ali sprejemanje izvršilnih ukrepov za odpravo kršitev v čezmejnih primerih². Z Uredbo CPC se od držav članic zahteva ukrepanje na podlagi prošenj za medsebojno pomoč, ki so naslovljene nanje prek mreže CPC, in zagotavljanje, da se organom v mreži dodelijo zadostna sredstva za izpolnjevanje teh obveznosti. Z Uredbo se vzpostavlja tudi širši okvir za razvoj pobud za upravno sodelovanje, ki ga financira Komisija.

Ker je Uredba del Sporazuma EGP³, ista pravila in mehanizmi veljajo tudi za države Efte, ki uporabljajo Sporazum EGP. Te države so v celoti vključene v dejavnosti mreže.

Temeljni cilj Uredbe, s katero se zagotavlja učinkovito orodje za čezmejno izvrševanje ter okvir za izmenjavo najboljše prakse in skupno delo, je zagotoviti visoko raven varstva potrošnikov v celotni EU in okrepiti zaupanje potrošnikov v notranji trg.

1.2. Področje uporabe in metodologija

Komisija s tem poročilom izpolnjuje svojo obveznost na podlagi člena 21 Uredbe CPC, v skladu s katerim mora Evropskemu parlamentu in Svetu vsaki dve leti poročati o uporabi navedene uredbe.

Poročilo pokriva prvi dve leti dejavnosti mreže CPC, to sta leti 2007 in 2008. Kadar je primerno, se navede sklic na pripravljalno delo, opravljeno pred letom 2007, s katerim se je zagotovil pravočasen začetek delovanja mreže decembra 2006.

Poročilo je sestavljeno na podlagi dveletnih poročil, ki so jih pripravile države članice⁴ v okviru izpolnjevanja svojih obveznosti iz Uredbe, ter statističnih podatkov,

¹ Uredba (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov („Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov“); UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

² Namen mreže je varstvo kolektivnega interesa potrošnikov, zato se v njenem okviru posamezne pritožbe potrošnikov ne obravnavajo.

³ Sklep Skupnega odbora EGP št. 92/2006 z dne 7. julija 2006.

⁴ Dveletna poročila držav članic so objavljena na portalu Europa.

zbranih z orodjem IT, ki ga uporablja mreža CPC, in praktičnih izkušenj, pridobljenih s prvimi preiskavami „EU-sweep“⁵, ki jih je usklajevala Komisija.

2. INSTITUCIONALNI OKVIR IN OKVIR IZVRŠEVANJA: VZPOSTAVLJANJE MREŽE CPC

V prvih dveh poglavjih Uredbe CPC so določeni institucionalni in drugi elementi, ki jih je bilo treba zagotoviti za vzpostavitev mreže CPC do konca leta 2006.

2.1. Vzpostavljanje mreže CPC: imenovanje organov

Za oblikovanje mreže CPC se z Uredbo od držav članic zahteva, da imenujejo javne izvršilne organe („pristojni organi“) in enotni povezovalni organ za usklajevanje uporabe Uredbe na nacionalni ravni. Države članice morajo tudi zagotoviti, da imajo ti organi minimalna preiskovalna in izvršilna pooblastila, določena z Uredbo, ter da se jim dodelijo zadostna sredstva za izpolnjevanje njihovih obveznosti.

Vse države članice so morale precejšnja prizadevanja usmeriti v prilagajanje svojih nacionalnih zakonodajnih okvirov zahtevam Uredbe CPC, zlasti za vzpostavitev zahtevane strukture za čezmejno sodelovanje. Prilagajanje je zadevalo predvsem spremembe preiskovalnih in izvršilnih pooblastil, podeljenih nacionalnim potrošniškim organom, da bi bile izpolnjene minimalne zahteve v zvezi s pooblastili, določene v členu 4 Uredbe. V nekaterih primerih pa je bilo treba ustanoviti nove organe in spremeniti nacionalni sistem izvrševanja, da se javnim organom zagotovijo izvršilna pooblastila v skladu z Uredbo.

Do konca poročevalnega obdobja so seznam organov Komisiji predložile vse države članice razen dveh, ki še nista uradno sporočili, kateri organi so pristojni za izvrševanje Direktive o nepoštenih poslovnih praksah⁶.

V skladu s členom 5 Uredbe se seznam organov, predložen Komisiji, objavi v *Uradnem listu Evropske unije*⁷.

Komisija tesno spremlja postopek priglasitve organov; v dveh primerih je izrazila pomisleke glede učinkovitosti imenovanih nacionalnih upravnih organov zaradi velikega števila vključenih organov in pozvala državi članici, naj ponovno preučita priglašeni okvir izvrševanja. V obeh primerih je bila predlagana druga možnost, ki pa zaradi zamud v nacionalnih postopkih za imenovanje novih organov še ni bila uvedena.

Kar zadeva obveznost zagotavljanja zadostnih sredstev, je stanje težko v celoti oceniti samo na podlagi informacij iz nacionalnih poročil. Podatki v teh poročilih se le redko nanašajo izključno na dejavnosti sodelovanja na področju varstva potrošnikov in niso primerljivi. Zdi se, da naloge, ki se izvajajo v okviru Uredbe CPC, običajno opravljajo uradniki poleg svojih rednih nalog, zato je težko

⁵ Preiskave „EU-sweep“ so preiskave z nadzorom skupnega trga in izvrševanjem, ki jih izvajajo organi v mreži.

⁶ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu; UL L 149, 11.6.2005, str. 22–39.

⁷ UL C 40, 23.2.2007, in UL C 286, 28.11.2007. Posodobitev s spremembami, sporočenimi od junija 2007, je v pripravi.

opredeliti sredstva, namenjena mreži. Čeprav so vsi organi imenovali najmanj eno kontaktno osebo za zadeve, povezane s sodelovanjem na področju varstva potrošnikov, je videti, da obstajajo bistvene razlike med upravnimi zmogljivostmi držav članic.

2.2. Razvoj orodja IT: sistem za sodelovanje na področju varstva potrošnikov

Člen 10 Uredbe CPC določa razvoj orodja IT, ki ga morajo uporabljati organi za izmenjavo informacij. Razvoj in vzdrževanje sistema za sodelovanje na področju varstva potrošnikov (CPCS) sta v pristojnosti Komisije.

Komisija je države članice neposredno vključila v ta projekt in oblikovala skupino ključnih uporabnikov za pomoč pri analitičnem delu, ki je predhodna faza razvoja funkcij CPCS in preskušanja novih različic.

Prva različica s temeljnimi funkcijami je bila pripravljena pred začetkom delovanja mreže CPC. Odtlej je bilo uvedenih več izboljšav za povečanje prijaznosti orodja za uporabnike, izpopolnitev obstoječih funkcij in razvoj novih dodatkov.

2.3. Odbor CPC

V skladu s členom 19 Uredbe Komisiji pri izvedbenih nalogah pomaga odbor, sestavljen iz predstavnikov držav članic („odbor CPC“). Temu odboru predseduje Komisija.

Ena od prvih nalog odbora je bila opredeliti niz pravil za dejavnosti mreže CPC, ki pojasnjujejo nekatera načela, določena z Uredbo CPC. Ta pravila vključujejo določbe o rokih, minimalnih obveznih zahtevah glede informacij in prošnjah za različne pravice dostopa do informacij, izmenjanih prek orodja IT. Komisija je izvedbena pravila⁸ sprejela decembra 2006 – pravočasno za začetek delovanja mreže.

2.4. Spremembe Priloge k Uredbi

Uredba CPC vsebuje Prilogo z navedbami pravnih aktov, za katere se uporabljajo mehanizmi sodelovanja. Priloga pokriva predvsem zakonodajo EU o varstvu potrošnikov, poleg tega pa so v njej zajeta tudi nekatera druga področja⁹.

Priloga je bila spremenjena med prvim poročevalnim obdobjem, s čimer je bila vanjo vključena Direktiva 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah. Na sprejetje čakajo še trije predlogi za nadaljnjo razširitev Priloge k Uredbi CPC. Ti vključujejo predvsem prepoved neželene elektronske pošte¹⁰ ter dva predloga o pravicah

⁸ Odločba Komisije z dne 22. decembra 2006 o izvajanju Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, v zvezi z medsebojno pomočjo, kot je bila nazadnje spremenjena z Odločbo Komisije 2008/282/ES z dne 17. marca 2008; UL L 32, 6.2.2007, in UL L 89, 1.4.2008.

⁹ Druga področja vključujejo na primer Uredbo (ES) št. 261/2004 o pravicah potnikov v zračnem prometu (UL L 46, 17.2.2004) in Direktivo 2000/31/ES o elektronskem poslovanju (UL L 178, 17.7.2000).

¹⁰ Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij: člen 13 v zvezi z varstvom potrošnikov (UL L 2001, 31.7.2002, str. 37).

potnikov v pomorskem in avtobusnem prometu¹¹. Kljub novim predlogom za izvrševanje druge zakonodaje EU prek mreže CPC si je Komisija pred nadaljnjim spreminjanjem Priloge k Uredbi zastavila prednostno nalogo utrditi to mrežo.

3. DELOVANJE MREŽE CPC – PRVA OCENA

3.1. Splošno

Po sorazmerno slabem začetku se je dejavnost mreže hitro razširila, tako da je bilo v dveh letih skupno vloženih 719 prošenj za medsebojno pomoč¹², od tega 327 v letu 2007 in 392 v letu 2008. V istem obdobju so organi rešili 40 % prošenj za informacije in 30 % prošenj za izvršilne ukrepe.

V večini primerov je šlo za prošnje za informacije (39 % skupnega števila primerov) in prošnje za sprejetje izvršilnih ukrepov, da bi se odpravile potrjene kršitve zakonodaje (37 % skupnega števila primerov). Število prošenj za izvršilne ukrepe se je v navedenih dveh letih skoraj podvojilo, tako da je bila pri teh prošnjah ugotovljena najhitrejša rast.

Poleg tega je mreža CPC izvedla dve skupni preiskavi z nadzorom trga in izvrševanjem („EU-sweep“) v obliki spletnih preiskav: leta 2007 na spletnih straneh za prodajo letalskih vozovnic in leta 2008 na spletnih straneh s ponudbo melodij zvonjenja za mobilne telefone. Izvršilni ukrepi za preiskavo iz leta 2008 še vedno potekajo.

Večina kršitev v CPCs je zadevala zavajajoče določbe o oglaševanju¹³ (skoraj tretjina skupnega števila primerov) in spletne poslovne prakse (internet in pošiljanje elektronske pošte). Na sektorski ravni sta preiskavi „EU-sweep“ prispevali k povečanju števila prošenj za medsebojno pomoč v sektorjih, v katerih so ju organi izvedli, in sicer v prometnem in komunikacijskem sektorju. Najbolj presenetljivo je pomanjkanje ali zelo majhno število primerov¹⁴ v zvezi z nekaterimi direktivami¹⁵.

Dejavnosti mreže že dajejo oprijemljive rezultate za potrošnike. En primer so rezultati preiskave letalskih prevoznikov, zaradi katere so začeli ti postopoma

¹¹ Predlog Uredbe o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov [COM(2008)816].

Predlog Uredbe o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov [COM(2008)817].

¹² V skladu z mehanizmi sodelovanja na področju varstva potrošnikov lahko organi preprosto pošljejo opozorilno sporočilo („opozorilo“) drugim zadevnim organom, zaprosijo za ustrezne informacije v podporo svojim preiskavam in izvrševanju („prošnja za informacije“) ali zaprosijo drug organ, naj sprejme ustrezne ukrepe za zaustavitev dejavnosti, s katero se krši zakon („prošnje za izvršilne ukrepe“).

¹³ To so bile kršitve v zvezi z Direktivo Sveta 84/450/EGS o zavajajočem oglaševanju, in sicer do konca leta 2007, ko so bile določbe o zavajajočem oglaševanju v zvezi z odnosi podjetij do potrošnikov prenesene v Direktivo 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah.

¹⁴ V dveh letih je bilo vloženih manj kot 10 prošenj, od katerih so bila večinoma opozorila.

¹⁵ Za več podrobnosti glej Prilogo 1.

izboljševati svoje postopke spletnih rezervacij in spletne strani, da bi izpolnili zahteve zakonodaje EU.

3.2. Orodje IT

Naraščajoče število primerov sodelovanja na področju varstva potrošnikov in odgovori držav članic potrjujejo, da orodje IT na splošno izpolnjuje pričakovanja organov in svoj namen olajšanja izmenjave informacij.

Kljub temu so potrebne nadaljnje izboljšave. Države članice so opozorile zlasti na naslednja vprašanja:

- visoki stroški povezovanja z varnim omrežjem TESTA, ki ga uporablja CPCS. To vprašanje zadeva predvsem organe, ki sistem redko uporabljajo zaradi majhnega števila primerov na območju v njihovi pristojnosti;
- zamude pri uvajanju novih različic in posodobitev;
- neobstoj nekaterih funkcij v orodju IT, zlasti takih, ki bi podpirale pripravo in usklajevanje skupnih preiskav z nadzorom trga in izvrševanjem v skladu s členom 9 Uredbe CPC.

Še en izziv je zagotoviti, da lahko orodje IT uporabljajo vsi uporabniki, kot je zahtevano, tj. vključno s tistimi, ki delajo na območjih, na katerih skoraj ni dejavnosti, povezanih s sodelovanjem na področju varstva potrošnikov. Nekatere države članice si želijo, da bi CPCS vključeval večjezične vmesnike.

3.3. Dejavnosti mreže: glavne pomanjkljivosti

Izkušnje, pridobljene po vzpostavitvi mreže CPC, kažejo tudi na nekatere pomanjkljivosti pri tem, kako organi sodelujejo:

- precej priglašanih organov ni povezanih ali sistema ne uporablja aktivno, tj. ne izdaja prošelj za medsebojno pomoč, čeprav je to temeljni pogoj za učinkovito delovanje mreže CPC. Tretjina organov, ki imajo geslo in dostop, sistema CPCS ne uporablja aktivno¹⁶;
- za reševanje prošelj je potrebnega vse več časa: medtem ko je bilo do junija 2008 za rešitev prošelj v povprečju potrebnih 81 dni, je to število do konca leta 2008 naraslo na 148 dni. To je mogoče delno pojasniti z večjo kompleksnostjo čezmejnih primerov, pogosto pa je to tudi kazalnik neskladnosti z opredeljenimi roki ali drugimi zahtevami delovanja;
- organi uporabljajo orodje IT na tako različne načine, da bi to lahko negativno vplivalo na njihovo sodelovanje. Glede uporabe opozoril so na primer sodelujoči v mreži razdeljeni na tiste, ki zagovarjajo obsežno pošiljanje vsem organom, in tiste, ki so naklonjeni bolj selektivnemu pristopu. V središču te razprave so vidiki glede sredstev, saj morajo organi preveriti, ali kršitve vplivajo tudi na potrošnike v njihovi državi. Včasih so organi zaradi

¹⁶ Glej ustrezní oddelek v Prilogi 1.

manjkajočih ključnih informacij prisiljeni v iskanje pojasnil in/ali izvajanje obsežnejših preiskav;

- pravila o izvajanju je treba pregledati ob upoštevanju praktičnih izkušenj, pridobljenih v prvih dveh letih dejavnosti mreže. Pravila za izbris primerov (zlasti opozoril) niso dosledna in treba bi bilo razjasniti nekatere vidike glede varovanja podatkov. Preveriti je treba tudi, ali nekatere določbe, kot so roki, določeni za pošiljanje prošenj in odgovorov, ustrezajo dejanskim razmeram;
- Uredba (ES) št. 261/2004 o pravicah potnikov v letalskem prometu, ki je zajeta v Uredbi CPC, določa imenovanje lastnih nacionalnih izvršilnih organov. Ti organi so pooblaščen, da sprejemajo izvršilne ukrepe proti nacionalnim in tujim gospodarskim subjektom, ki delujejo na njihovem ozemlju. To je morda prispevalo k omejeni uporabi mreže CPC v tem sektorju.

Poleg tega je izvršilno delo mreže pokazalo, da je treba rešiti bolj horizontalna vprašanja, če naj mreža doseže svoje polne zmožnosti:

- razviti je treba skupno razumevanje pomembnih dejstev in skupno razlago pravil EU za varstvo potrošnikov, na primer opredelitev pojma „kolektivni interes potrošnikov“. Pojavila so se tudi različna stališča glede tega, kakšen je medsebojni vpliv pravnega reda o varstvu potrošnikov in drugih ustreznih zakonodajnih aktov EU;
- vprašanje pristojnosti in veljavne zakonodaje, kadar javni organi izvajajo svoja pooblastila, ter obsega obveznosti sodelovanja, uvedenih z Uredbo CPC;
- mreža mora pridobiti večjo prepoznavnost, da bi se učinek njenega dela kar najbolj povečal in da bi se razvila v močno odvrčalno silo na ravni celotne EU.

4. ŠIRŠI OKVIR ZA SODELOVANJE

4.1. Skupne dejavnosti in izmenjava uradnikov

Poleg določanja postopkov sodelovanja je cilj Uredbe CPC spodbuditi izmenjavo najboljših praks in sodelovanje v skupnih projektih ali dejavnostih ter programu izmenjave uradnikov, ki ga financira Komisija. Zato je razpon dejavnosti zelo širok: od seminarjev, tečajev usposabljanja in ukrepov za povečevanje ozaveščenosti do projektov za razvoj skupnih standardov, metodologij in tehnik izvrševanja.

Mreža je v prvih dveh letih delovanja izvedla več takih projektov in izmenjav, vendar je samo delno izkoristila finančna sredstva, ki ji jih je Komisija dala na voljo v letu 2008. Glavne težave, ki so jih navedle države članice, so:

- organi niso dovolj seznanjeni z dejavnostmi in programom;
- obstaja tveganje razpršitve sredstev med preveč različnih projektov, kar bi lahko zmanjšalo učinkovitost mreže;

- upravna zapletenost postopka za oddajo zahtevkov in dodeljevanja sredstev, zlasti za vodje projektov.

4.2. Izvršilno sodelovanje s tretjimi državami

Člen 18 Uredbe zagotavlja pravno podlago za sklepanje sporazumov o sodelovanju z izvršilnimi organi v tretjih državah.

V vse bolj globaliziranem svetu razlogi za tesnejše sodelovanje med izvršilnimi organi veljajo tudi za odnose z organi zunaj Evropske unije, zlasti z organi v državah, ki so gospodarsko že tesno povezane z državami članicami. Pospešeno se raziskujejo možnosti vzpostavitve stikov za sodelovanje z organi ZDA in Švice, saj sta bili v razpravah z državami članicami obe navedeni državi opredeljeni kot prednostni nalogi.

5. SKLEPNE UGOTOVITVE

5.1. Splošno

Uredba CPC se je izkazala za močno izvršilno orodje, ki v celotni EU zvišuje raven varstva potrošnikov. Z njo je bila zapolnjena vrzel, saj so nacionalni izvršilni organi dobili sredstvo za učinkovito odpravo poslovnih praks, ki škodujejo potrošnikom v čezmejnih primerih, in lažje združevanje moči pri ustvarjanju verodostojnega okolja za izvrševanje v EU.

Mreža ustvarja oprijemljive rezultate za potrošnike. Sodelovanje med španskimi in francoskimi organi je na primer aprila 2008 privedlo do aretacije 87 oseb in zatrtja loterijske goljufije, ki so jo upravljali iz Španije. Preiskave „EU-sweep“ so še en dober primer takega sodelovanja.

Kljub temu je ocena prvih dveh let delovanja mreže pokazala, da mreža še ni dosegla svojih polnih zmoglosti in da ima več pomanjkljivosti. Prednostna naloga Komisije je rešiti ta vprašanja znotraj veljavnega pravnega okvira v tesnem sodelovanju z državami članicami. Kot izhod v sili si Komisija pridržuje pravico do sprožitve postopka za ugotavljanje kršitev zoper države članice, ki se nenehno in sistematično izogibajo izpolnitvi svojih obveznosti iz Uredbe.

5.2. Utrjevanje mreže CPC

Komisija si bo prizadevala utrditi mrežo z zagotavljanjem, da bodo vsi organi, ki jih imenujejo države članice, aktivno uporabljali sistem IT. Izboljševanje orodja IT se še nadaljuje, zlasti kar zadeva razvoj novih dodatkov in povečevanje prijaznosti orodja za uporabnike. Zmogljivosti usposabljanja so bile konec leta 2008 okrepljene z vzpostavitvijo mreže nacionalnih izvajalcev usposabljanja.

Eno od ključnih vprašanj v tem pogledu bo zagotoviti, da bodo organom dodeljena zadostna sredstva, ob ustreznem upoštevanju ovir, ki izhajajo iz sedanje gospodarske krize. Opredeliti in odpraviti bo treba tudi vzrok, zaradi katerega organi na nekaterih območjih ne uporabljajo mehanizmov sodelovanja na področju varstva potrošnikov.

5.3. Izboljševanje učinkovitosti in uspešnosti mreže

Učinkovitost delovanja mreže CPC se mora povečati z več ukrepi, ki bi lahko sčasoma vključevali tudi pregled Uredbe CPC:

- pravila o izvajanju bodo pregledana leta 2010, da se zapolnijo vrzeli, pregledajo veljavna pravila ob upoštevanju znanja, pridobljenega v zadnjih dveh letih, in zagotovi doslednejše in hitrejše reševanje prošelj za medsebojno pomoč;
- izmenjava stališč, izkušenj in najboljših praks v okviru razprav na sejah odbora CPC in na temu namenjenih delavnicah bo uporabljena za razvoj skupnih standardov in tehnik ter priročnikov in drugih dokumentov z napotki za uporabnike CPCS, kot so smernice in pogosto zastavljena vprašanja;
- sprejemanje letnega akcijskega načrta za izvrševanje, uvedenega v letu 2008, bi moralo prispevati k nadaljnjemu natančnejšemu usmerjanju dejavnosti mreže. To bo dodatno okrepilo in združilo dejavnosti mreže z uporabo zanesljivejše podatkovne baze, ki temelji na podatkih, zbranih v okviru mreže evropskih potrošniških centrov (ECC-Net)¹⁷ in pregleda stanja potrošniških trgov¹⁸, ter informacijah, prejetih od nacionalnih organov. Letne načrte je treba sčasoma vključiti v splošni okvir dolgoročnih prednostnih nalog, dogovorjenih z državami članicami;
- skupne dejavnosti, kot so preiskave „EU-sweep“, morajo imeti še naprej ključno vlogo pri dejavnostih mreže CPC, saj zagotavljajo vidik EU glede dejavnosti nadzora trga in izvrševanja, ki jih izvajajo organi in zahteva notranji trg. Z več pridobljenimi izkušnjami se bo mreža okrepila z novimi načini izvajanja skupnih dejavnosti nadzora trga in/ali izvrševanja;
- mreža si mora prizadevati za skupno razumevanje zakonodaje EU o varstvu potrošnikov. Komisija je začela razvijati svetovalne napotke za organe s temu namenjenimi razpravami na seminarjih in delavnicah ter spodbujati obstoječa orodja, kot sta zbirka zakonodaje EU o varstvu potrošnikov (EU Consumer Law Compendium)¹⁹ ali načrtovana svetovalna podatkovna baza, osredotočena na Direktivo o nepoštenih poslovnih praksah;
- Komisija bo skupaj z državami članicami določila najprimernejša sredstva (npr. ciljno usmerjene medijske dejavnosti ali spletna stran o sodelovanju na področju varstva potrošnikov), da bi postale dejavnosti mreže bolj prepoznavne. S tem bo udeležencem na trgu poslano sporočilo z močnim izvršilnim učinkom. K temu cilju bi prispevale tudi dejavnosti za povečevanje ozaveščenosti potrošnikov.

¹⁷ ECC-Net je skupna pobuda Komisije in držav članic, ki potrošnikom nudi praktične informacije, nasvete glede njihovih pravic in pomoč pri čezmejnih pritožbah.

¹⁸ Prva izdaja pregleda stanja potrošniških trgov, COM(2008) 31 konč., in druga izdaja pregleda stanja potrošniških trgov, COM(2009) 25/3.

¹⁹ Ta zbirka povezuje pravni red o varstvu potrošnikov, ustrezno sodno prakso Sodišča Evropskih skupnosti, nacionalne ukrepe za prenos in nacionalno sodno prakso.

5.4. Krepitev okvira za upravno sodelovanje

Mrežo CPC je treba okrepiti z nadaljnjim razvojem možnosti sodelovanja, zagotovljenih v Uredbi, vključno s projekti Komisije za izboljšanje zbiranja podatkov o potrošniških vprašanjih in oblikovanje skupne razvrstitve pritožb. Ta vrsta dejavnosti ustvarja ugodno okolje za vzpostavitev zaupanja med organi ter izmenjavo znanja, izkušenj in najboljše prakse, s čimer se izboljšata kakovost in učinkovitost izvršilnega dela v celotni EU.

Spodbujanje teh skupnih dejavnosti s finančnimi prispevki zato ostaja prednostna naloga Komisije, zlasti kar zadeva dejavnosti, ki prispevajo k delu mreže v obliki priročnikov, skupnih standardov ali metodologij (npr. priročnik o tem, kako izvajati preiskave „EU-sweep“, ki ga je v letu 2008 pripravila skupina organov in ki bo preizkušen leta 2009). Pripravljalni sestanki za skupne dejavnosti morajo prispevati k premagovanju upravnih težav, s katerimi se srečujejo organi pri vlaganju zahtevkov za sredstva EU.

PRILOGA I

1. Skupno število prošenj za medsebojno pomoč

<i>Leto</i>	<i>Opozorila (člen 7)</i>	<i>Prošnje za informacije (člen 6)</i>	<i>Prošnje za izvršilne ukrepe (člen 8)</i>	<i>SKUPAJ samo države članice</i>	<i>SKUPAJ vključno z državami EGP</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
SKUPAJ	171	283	265	701	719

2. Prošnje za medsebojno pomoč glede na kršeno direktivo (2007–2008)

	<i>Člen 6: informacije</i>		<i>Člen 7: opozorila</i>		<i>Člen 8: izvršilni ukrepi</i>		<i>SKUPAJ</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Direktiva 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah	1	86	0	40	4	73	204
Direktiva 84/450/EGS o zavajajočem oglaševanju	48	0	34	0	35	0	117
Direktiva 2000/31/ES o elektronskem poslovanju	3	9	7	20	15	48	102
Direktiva 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah	21	10	15	7	10	14	77
Direktiva 97/7/ES o sklepanju pogodb pri prodaji na daljavo	11	4	4	11	9	22	61
Direktiva 97/55/ES o spremembi Direktive 84/450/EGS o zavajajočem oglaševanju, tako da vključuje primerjalno oglaševanje	40	0	4	0	3	0	47
Direktiva 94/47/ES o časovnih zakupih	27	0	1	1	0	0	29
Direktiva 85/577/EGS o pogodbah,	1	10	0	6	1	0	18

sklenjenih zunaj poslovnih prostorov							
Direktiva 2001/83/ES o zdravilih za uporabo v humani medicini	2	0	3	2	6	2	15
Direktiva 1999/44/ES o prodaji potrošniškega blaga in z njim povezanih garancijah	2	1	1	3	3	4	14
Uredba (ES) št. 261/2004 o zavrnitvi vkrcanja, odpovedi ali veliki zamudi letov	1	1	1	2	3	4	12
Direktiva 98/6/ES o označevanju cen	0	0	0	1	2	3	6
Direktiva 90/314/EGS o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih	2	1	0	2	1	0	6
Direktiva 2002/65/ES o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo	0	0	1	3	1	0	5
Direktiva 87/102/EGS o potrošniških kreditih	1	0	0	1	0	0	2
Direktiva 89/552/EGS o dejavnosti razširjanja televizijskih programov	0	0	1	1	0	0	2

3. Prošnje za medsebojno pomoč glede na sektor (2007–2008)

	2007			2008			Skupaj
	Člen 6	Člen 8	Člen 7	Člen 6	Člen 8	Člen 7	
Oblačila in obutev	1	0	0	0	5	0	6
Komunikacije	0	2	1	4	25	15	47
Izobraževanje	1	0	0	0	2	0	3
Hrana in brezalkoholne pijače	1	1	1	2	0	0	5
Notranja oprema, gospodinjski aparati in redno gospodinjsko vzdrževanje	0	1	0	1	1	1	4
Zdravje	6	11	6	5	14	6	48
Stanovanjske zadeve, voda, električna energija, plin in druga goriva	0	0	0	1	0	0	1

Drugo blago in storitve	30	10	9	8	24	12	93
Nerazvrščeno	10	9	4	59	39	35	156
Rekreacija in kultura	35	13	4	15	13	17	97
Restavracije in hoteli	5	2	1	19	0	8	35
Promet	72	46	45	8	47	6	224
SKUPAJ	161	95	71	122	170	100	719

4. Število dni (povprečno) za rešitev prošenj za medsebojno pomoč v CPCS

	Junij 2008	Oktober 2008	December 2008
Prošnje za informacije (člen 6)	81	132	148
Prošnje za izvršilne ukrepe (člen 8)	123	173	177

5. Izdane prošnje za medsebojno pomoč po državah članicah v letu 2007

	<i>Prošnje za informacije (člen 6)</i>	<i>Opozorila (člen 7)</i>	<i>Prošnje za izvršilne ukrepe (člen 8)</i>	<i>SKUPAJ</i>
Belgija	42	51	35	128
Bolgarija	4	0	8	12
Češka republika	1	0	1	2
Danska	12	0	0	12
Nemčija	1	2	2	5
Estonija	1	1	6	8
Irska	0	0	0	0
Grčija	0	0	0	0
Španija	0	0	0	0
Francija	19	7	14	40
Italija	0	2	0	2
Ciper	0	0	0	0
Latvija	0	1	3	4
Litva	0	0	0	0
Luksemburg	0	0	0	0

Madžarska	68	2	0	70
Malta	0	0	0	0
Nizozemska	3	0	0	3
Avstrija	1	0	1	2
Poljska	0	0	1	1
Portugalska	0	0	0	0
Romunija	0	0	0	0
Slovenija	0	0	0	0
Slovaška	0	0	2	2
Finska	5	0	0	5
Švedska	3	0	4	7
Združeno kraljestvo	0	5	9	14
SKUPAJ	160	71	86	317

6. Izdane prošnje za medsebojno pomoč po državah članicah v letu 2008

	<i>Prošnje za informacije (člen 6)</i>	<i>Opozorila (člen 7)</i>	<i>Prošnje za izvršilne ukrepe (člen 8)</i>	<i>SKUPAJ</i>
Belgija	28	43	48	119
Bolgarija	0	0	2	2
Češka republika	0	0	0	0
Danska	0	1	13	14
Nemčija	3	2	7	12
Estonija	10	0	2	12
Irska	0	0	0	0
Grčija	0	0	0	0
Španija	0	0	8	8
Francija	7	0	9	16
Italija	1	1	0	2
Ciper	0	0	0	0
Latvija	0	1	10	11
Litva	0	0	0	0

Luksemburg	0	0	0	0
Madžarska	6	4	20	30
Malta	0	0	0	0
Nizozemska	2	4	7	13
Avstrija	1	1	1	3
Poljska	2	0	7	9
Portugalska	0	1	0	1
Romunija	0	0	0	0
Slovenija	0	0	0	0
Slovaška	0	0	3	3
Finska	0	20	11	31
Švedska	15	10	8	33
Združeno kraljestvo	43	12	10	65
SKUPAJ	118	100	166	384

7. Prejete prošnje za medsebojno pomoč po državah članicah v letu 2007

	<i>Prošnje za informacije (člen 6)</i>	<i>Opozorila (člen 7)</i>	<i>Prošnje za izvršilne ukrepe (člen 8)</i>	<i>SKUPAJ</i>
Belgija	7	54	0	67
Bolgarija	2	55	0	57
Češka republika	4	55	0	59
Danska	7	55	2	64
Nemčija	10	55	7	72
Estonija	2	53	2	57
Irska	7	56	9	72
Grčija	2	55	1	58
Španija	10	52	10	72
Francija	6	56	3	65
Italija	3	54	2	59
Ciper	3	56	1	60
Latvija	5	54	4	63
Litva	2	54	1	57

Luksemburg	4	56	2	62
Madžarska	4	55	4	63
Malta	1	54	0	55
Nizozemska	27	60	15	102
Avstrija	4	56	7	67
Poljska	3	55	3	61
Portugalska	5	55	0	60
Romunija	3	49	1	53
Slovenija	2	54	1	59
Slovaška	8	55	2	65
Finska	3	54	1	58
Švedska	6	54	5	65
Združeno kraljestvo	18	63	9	90
SKUPAJ	158	*)	92	*)

*) Opozorila se pošljejo več organom hkrati. V skupnem številu opozoril, ki jih prejme država članica, bi bilo zato večkrat upoštevano isto opozorilo.

8. Prejete prošnje za medsebojno pomoč po državah članicah v letu 2008

	<i>Prošnje za informacije (člen 6)</i>	<i>Opozorila (člen 7)</i>	<i>Prošnje za izvršilne ukrepe (člen 8)</i>	<i>SKUPAJ</i>
Belgija	9	70	6	85
Bolgarija	0	63	0	63
Češka republika	2	63	1	66
Danska	1	64	1	66
Nemčija	13	68	20	101
Estonija	0	64	7	71
Irska	2	63	19	84
Grčija	5	63	0	68
Španija	29	59	10	98
Francija	5	65	18	88
Italija	3	51	8	62
Ciper	0	64	0	64
Latvija	1	63	2	66
Litva	1	63	3	67

Luksemburg	1	68	1	70
Madžarska	3	55	3	61
Malta	1	54	0	55
Nizozemska	24	59	37	120
Avstrija	3	66	3	72
Poljska	1	63	1	65
Portugalska	1	63	4	68
Romunija	0	53	0	53
Slovenija	1	64	2	67
Slovaška	4	63	5	72
Finska	1	74	0	75
Švedska	2	72	5	79
Združeno kraljestvo	8	65	11	84
SKUPAJ	121	*)	167	*)

*) Opozorila se pošljejo več organom hkrati. V skupnem številu opozoril, ki jih prejme država članica, bi bilo zato večkrat upoštevano isto opozorilo.

9. Povezave s CPCS in pregled uporabe

	<i>Število imenovanih organov, ki niso nikoli zaprosili za dostop</i>	<i>Število organov, ki niso uporabili CPCS, čeprav so imeli dostop do njega</i>	<i>Skupno število imenovanih organov z dostopom do CPCS</i>
<i>November 2008</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>Februar 2009</i>	<i>Ni na voljo.</i>	<i>78</i>	<i>252</i>