

Torek, 9. marec 2010

## I

*(Resolucije, priporočila in mnenja)*

## RESOLUCIJE

## EVROPSKI PARLAMENT

**Varstvo potrošnikov**

P7\_TA(2010)0046

**Resolucija Evropskega parlamenta z dne 9. marca 2010 o varstvu potrošnikov (2009/2137(INI))**

(2010/C 349 E/01)

*Evropski parlament,*

- ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 28. januarja 2009 z naslovom Spremljanje rezultatov za potrošnike na enotnem trgu – Druga izdaja pregleda stanja potrošniških trgov (KOM(2009)0025) ter spremljajočega delovnega dokumenta osebja Komisije z naslovom Drugi pregled stanja potrošniških trgov (SEK(2009)0076),
  - ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 2. julija 2009 o izvrševanju pravnega reda o varstvu potrošnikov (KOM(2009)0330),
  - ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 2. julija 2009 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) (KOM(2009)0336),
  - ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 7. julija 2009 o usklajeni metodologiji za klasifikacijo pritožb in poizvedb potrošnikov ter poročanje o njih (KOM(2009)0346) in spremljevalnega dokumenta osnutka priporočila Komisije (SEK(2009)0949),
  - ob upoštevanju delovnega dokumenta osebja Komisije z dne 22. septembra 2009 o nadaljnjem ukrepanju na področju maloprodajnih finančnih storitev v zvezi s pregledom stanja potrošniškega trga (SEK(2009)1251),
  - ob upoštevanju svoje resolucije z dne 18. novembra 2008 o pregledu stanja potrošniških trgov <sup>(1)</sup>,
  - ob upoštevanju členov 48 in 119(2) svojega Poslovnika,
  - ob upoštevanju poročila Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov (A7-0024/2010),
- A. ker je namen pregleda potrošniških trgov (v nadaljevanju: pregled) in pregleda (indeksa) notranjega trga boljše delovanje notranjega trga in večja odzivnost tega trga na pričakovanja in skrbi državljanov,

<sup>(1)</sup> Sprejeta besedila, P6\_TA(2008)0540.

**Torek, 9. marec 2010**

- B. ker v političnih smernicah za naslednjo Komisijo predsednik Barroso poziva k bolj sistematičnemu in celostnemu pristopu za vzpostavitev enotnega trga, na primer s pobudo za spremljanje trga,
- C. ker je 499 milijonov potrošnikov v vsej EU bistvenih za učinkovito delovanje notranjega trga in imajo osrednjo vlogo pri uresničevanju ciljev lizbonske strategije, in sicer povečevanja rasti, zaposlovanja in konkurenčnosti, saj izdatki potrošnikov ustvarjajo polovico bogastva EU,
- D. ker se mora potrošniška politika v okviru postlizbonske strategije 2020 izvajati z vidika trajnostnega razvoja, ki spoštuje okolje in upošteva socialno razsežnost notranjega trga,
- E. ker bi lahko notranji trg, ki se bo učinkovito odzival na zahteve potrošnikov, ustvarjal inovativnejše in bolj zdravo gospodarstvo, saj so odzivni in učinkoviti potrošniški trgi v gospodarstvu gonilo konkurenčnosti in blagostanja državljanov,
- F. ker bi moral dobro delujoč notranji trg potrošnikom omogočiti široko izbiro visokokakovostnih proizvodov in storitev po konkurenčnih cenah, obenem pa tudi visoko stopnjo varstva,
- G. ker se večina državljanov EU v vlogi potrošnikov vsakodnevno srečuje z notranjim trgom,
- H. ker je za učinkovito potrošniško politiko potrebno, da se potrošniki in podjetja zavedajo svojih pravic in dolžnosti po veljavni zakonodaji ter so jih zmožni uporabljati pri svojem poslovanju,
- I. ker so samozavestni, dobro obveščeni potrošniki z ustrezno veliko močjo bistveni za učinkovito delovanje trgov, saj nagrajujejo podjetja, ki delujejo pošteno in se najbolje odzivajo na potrebe potrošnikov,
- J. ker bo aktivna potrošniška politika igrala pomembno vlogo pri tem, da bo Evropska unija postala konkurenčna na svetovni ravni, dinamična in inovativna, saj bo ustvarila informirane potrošnike z ustrežno močjo, ki bodo zahtevali izdelke in storitve visoke kakovosti,
- K. ker so maloprodajni trgi, zlasti maloprodajni trg storitev, vse kompleksnejši in se je potrošnikom pri nakupu blaga in storitev čedalje težje informirano odločiti,
- L. ker je potreben usklajen pristop k izobraževanju potrošnikov, da bodo lahko samozavestno uveljavljali svoje pravice,
- M. ker imajo potrošniki pravico do nadomestila, če so oškodovani zaradi nezakonitega ravnanja, dejansko pa se srečujejo z velikimi preprekami, če želijo zadevo vložiti na sodišču, saj so stroški visoki, postopki dolgi in zapleteni, s sodnimi spori pa so povezana tudi tveganja,
- N. ker pregled kaže, da samo vsak četrty od desetih potrošnikov meni, da se lahko nesoglasja s prodajalci in ponudniki rešijo z mehanizmi za reševanje sporov, samo trije od desetih pa menijo, da se jih da rešiti na sodišču,
- O. ker je okoli polovica potrošnikov EU, ki se pritožijo, nezadovoljnih z načinom, kako se njihova pritožba obravnava, samo polovica od teh pa jih ukrepa še naprej,

Torek, 9. marec 2010

- P. ker je gospodarska kriza povečala pritisk na skupine potrošnikov z manj prihodki, ki večji del teh porabijo za hrano in stanovanje, zaradi česar je vedno več potrošnikov prezadolženih,
- Q. ker čezmejna razsežnost potrošniških trgov s pojavom e-poslovanja hitro raste, vendar so potrošniki zadržani do priložnosti, ki jih ponuja združeni trg, predvsem zato, ker niso prepričani, da bodo njihove pravice pri čezmejnih nakupih enako zaščitene, pa tudi zaradi prevladujoče negotovosti glede pravice do odškodnine,
- R. ker je visoka raven varstva potrošnikov bistvena za razvoj čezmejne trgovine na enotnem trgu, ki izpolnjuje potrebe potrošnikov,
- S. ker vedno pogostejša čezmejna razsežnost potrošniških trgov prinaša nove izzive izvršilnim organom, ki jih omejujejo meje pristojnosti in drobljenje regulativnega okvira,
- T. ker si morajo Komisija in nacionalni izvršilni organi bolj prizadevati, da bi dosegli visoko stopnjo varstva potrošnikov in pri njih dosegli zaupanje, da bi v celoti izkoristili potencial enotnega trga,
- U. ker evropski predpisi o varstvu potrošnikov nimajo pravega smisla, če ne prenesejo, izvajajo in izvršujejo pravilno na nacionalni ravni,
- V. ker bi morala Komisija nacionalnim organom aktivno pomagati pri pravilni uporabi nacionalne zakonodaje, ko ta enkrat začne veljati,
- W. ker je zaradi sedanje gospodarske recesije odločno in dosledno izvrševanje zakonodaje še toliko pomembnejše, saj so potrošniki zaradi krize ranljivi, nizka stopnja skladnosti z zakonodajo pa jim lahko povzroči še večjo škodo, saj se izvršilni organi soočajo z zniževanjem sredstev, zato si morajo previdno zastavljati prednostne naloge ter čim bolj povečati učinek svojih dejavnosti,
- X. ker lahko Evropski parlament in nacionalni parlamenti z nadaljnjim tesnim sodelovanjem dejavno prispevajo k boljšemu prenašanju in izvrševanju zakonodaje o varstvu potrošnikov,

### **Uvod**

1. meni, da je leta 2007 imenovanje posebne komisarke za varstvo potrošnikov, ki je pokazala veliko osebno zavzetost in odprtost ter dala številne pobude, pripomoglo k razvoju evropske politike varstva potrošnikov in vprašanj s tega področja, kar je evropskim državljanom zelo koristilo;
2. izraža bojazen, da bi lahko razdelitev pristojnosti za varstvo potrošnikov med dva komisijaska resorja zmanjšala osredotočenost nove Komisije na tem področju in da bi nova organizacijska struktura v različnih generalnih direktoratih razdrobila ali poslabšala skladnost in učinkovitost potrošniške politike;
3. poudarja, da po začetku veljavnosti Lizbonske pogodbe člen 12 Pogodbe o delovanju Evropske unije kot splošna določba ponovno potrjuje, da je treba zahteve varstva potrošnikov upoštevati pri opredeljevanju in izvajanju drugih politik in dejavnosti Unije; zato poziva Komisijo, naj zagotovi učinkovito vključitev interesov potrošnikov v vse politike EU ter v svojih ocenah učinka preuči morebitne učinke novih zakonodaj in politik, ki se posredno ali neposredno nanašajo na potrošnike; poziva pristojni generalni direktorat Komisije, naj objavi letno poročilo o tem, kako je politika varstva potrošnikov vključena v njegovo področje odgovornosti;

Torek, 9. marec 2010

4. poudarja, da je potrebna aktivna potrošniška politika, da bi državljanom omogočili v celoti užiti koristi notranjega trga; meni, da je aktivna potrošniška politika še toliko pomembnejša v sedanji gospodarski krizi, da podpremo socialno politiko v boju z naraščajočimi razlikami ter zaščitimo ranljive potrošnike in skupine z nizkimi prihodki;
5. poudarja, da bi morali biti potrošniki zmožni sprejemati informirane odločitve brez psihološkega pogojevanja, ki ga ponujajo proizvajalci z uporabo instrumentov, ki se uporabljajo za proizvode na pristranski ali zavajajoč način, saj to med ponudniki sproži večjo konkurenco, zaradi česar se poveča kakovost blaga in storitev, ki jih zagotavljajo, cene pa ostanejo na konkurenčni ravni;
6. je prepričan, da bodo podjetja, ki bodo spoštovala načelo družbene odgovornosti, pravila konkurence in gospodarske interese potrošnikov, z odgovornim pristopom pomagala vzbuditi zaupanje potrošnikov;
7. ponovno poudarja, da imajo potrošniške organizacije odločilno vlogo pri opozarjanju javnih organov na težave, s katerimi se potrošniki srečujejo v vsakdanjem življenju, in da bi bilo treba izboljšati instrumente, ki so jim na voljo, zato da bi izboljšale svoje zmogljivosti in učinkovito delovale na evropski in nacionalni ravni; poziva države članice, naj zagotovijo ustrezno posvetovanje s temi organizacijami na vseh stopnjah odločanja in pri prenosu ter izvrševanju potrošniškega prava;
8. poziva Komisijo in države članice, naj okrepijo vseživljenjsko ozaveščanje ter usposabljanje potrošnikov, da bi povečali njihovo moč; spodbuja države članice, naj zlasti mladim potrošnikom zagotovijo jasne in razumljive informacije, še posebej pri proizvodih in storitvah, ki so jim namenjeni; spodbuja zlasti države članice, naj vključijo potrošniške vidike v nacionalne učne načrte na vseh ravneh izobraževanja, da bi otroke naučili potrebnih veščin za kompleksne odločitve v kasnejšem življenju, ter naj preučijo možnost izobraževalnih programov za starše in odrasle potrošnike, s čimer bi dolgoročneje razvili in utrdili potrošniško zavest; poudarja, da morajo ti programi odgovarjati izobraževalnim potrebam in možnostim učiteljev na stopnjah, kjer se bodo uporabljali, obenem pa bi bilo treba ovrednotiti sodobne učne metode, temelječe na izkušnjah in uporabi primerov; poudarja, da so izobraženi potrošniki, ki se zavedajo svojih pravic in vedo, kam se morajo obrniti v primeru kršitev, pomembni tudi pri odkrivanju neskladnega ravnanja;
9. poudarja, da je treba spodbujati trajnostno potrošnjo, pri čemer morajo biti ponudniki storitev/prodajalci na drobno in potrošniki bolje izobraženi ter informirani o pojmu trajnostne potrošnje, da bi temu ustrezno prilagodili svoje ravnanje;
10. nujno poziva Komisijo in države članice, naj začnejo premišljeno ciljno usmerjeno komunikacijsko strategijo, da bi državljanse EU ozaveščali o nevarnosti izpostavljanja in o njihovih potrošniških pravicah, zlasti z uporabnikom prijaznimi spletnimi portali, kampanjami za ozaveščanje in informacijskimi točkami na lokalni, regionalni in nacionalni ravni; poudarja, da so potrebne posebne komunikacijske poti, da bodo obveščeni tudi najranljivejši potrošniki, in zagotovitev zanesljivosti, verodostojnosti ter nepristranskosti organizacij, ki zagotavljajo upravljanje in organizacijo komunikacijskih poti;

### **Pregled potrošniških trgov**

11. ponovno poudarja, da je pregled pomembno orodje za boljše spremljanje potrošniških trgov, da bi pridobili koristne informacije, s katerimi bi zagotovili boljše oblikovanje politik in zakonodaje, državljanom pa pokazali, da so njihovi pomisleki ustrezno upoštevani;
12. pozdravlja pet osrednjih kazalnikov pregleda – pritožbe, cene, zadovoljstvo, preklapljanje in varnost – ki so pomembni za prepoznavanje, na katerih trgih je največja nevarnost motenj v delovanju v smislu ekonomskih in socialnih vplivov na potrošnike; vendar meni, da bi bilo treba uporabljati tudi kazalnike, ki bi omogočali merjenje ustreznosti izdelkov in storitev glede na cilj trajnostnega razvoja;

Torek, 9. marec 2010

13. priznava, da ti kazalniki, čeprav ne zajemajo vseh vidikov potrošniškega okolja, omogočajo zadostno podlago za določanje prednostnih nalog in ugotavljanje, kje je potrebna nadaljnja analiza, če so podatki, ki jih zagotovijo države članice, popolni in se lahko združujejo na lahko primerljivi podlagi;
14. meni, da sedanji podatki o pritožbah potrošnikov, cenah, zadovoljstvu, preklapljanju in varnosti še vedno niso dovolj za dokončne ugotovitve in da je potrebnih več visokokakovostnih podatkov, da bi razvili trdno zbirko potrošniških podatkov; poudarja, da je treba te kazalnike dodatno razviti, zbiranje podatkov pa bolje organizirati in pri tem upoštevati razlike med nacionalnimi sistemi;
15. predlaga, naj Komisija, ko bosta peterica osnovnih kazalnikov in z njimi povezana metodologija zadosti razviti, da bosta dali zelo kakovostne rezultate, preuči, ali je v pregled primerno vključiti dodatne dolgoročne kazalnike, kot so kazalniki o tržnih deležih, kakovosti, oglaševanju, preglednosti in primerljivosti ponudbe, pa tudi kazalnike, povezane z izvajanjem in močjo potrošnikov, socialne, okoljske in etične kazalnike ter kazalnike za merjenje pravnega varstva in škode, povzročene potrošnikom; meni pa, da bi bilo to treba razvijati postopoma, da bi zagotovili osredotočenost in razumljivost pregleda, s čimer bi dosegli celovit pristop k varstvu potrošnikov in jim omogočili, da v celoti izkoristijo prednosti notranjega trga;
16. ponovno poudarja, da bi moral pregled zajemati glavne kategorije potrošniških izdatkov, da bi ugotovili, kateri trgi so najbolj problematični, in se pripravili za dodatno podrobnejšo analizo posameznih sektorjev, zlasti tam, kjer bi podatki razkrili težave, ki so skupne različnim trgov; zato poziva Komisijo in države članice, naj zagotovijo ustrezna finančna sredstva in osebje za nadaljnji razvoj pregleda;
17. se zaveda, da so potrošniki manj zadovoljni s storitvami in imajo pri njih več težav kot pri blagu, kar deloma razkriva večjo kompleksnost pogodbenih razmerij pri storitvah; poziva Komisijo, naj izvede poglobljene analize vseh problematičnih sektorjev, opredeljenih v pregledu; prav tako poziva Komisijo, naj zagotovi, da bodo temu po potrebi sledile posebne zakonodajne pobude in priporočila za politiko za države članice, ter naj da povratne informacije Parlamentu;
18. pozdravlja zanimanje in kakovost dela Komisije v njeni študiji o maloprodajnih finančnih storitvah, ki jo je objavila kot nadaljnji ukrep po pregledu; je seznanjen tudi s težavami, ugotovljenimi na področju finančnih storitev, ki so se zaradi finančne krize še poslabšale; pozdravlja zlasti ugotovitve, ki jih je ta študija omogočila na primer v zvezi z velikimi težavami pri preglednosti in primerljivosti stroškov, povezanih s tekočimi računi v Evropski uniji; meni, da je zaradi tega potrebna boljša ureditev tega sektorja;
19. poudarja, da so sicer pritožbe potrošnikov pomembne za odkrivanje pomanjkljivega delovanja trga, vendar njihova odsotnost ne pomeni vedno, da trgi dobro delujejo, saj se potrošniki v nekaterih državah članicah manj pritožujejo zaradi različne potrošniške tradicije ali pričakovanja, ali bo pritožba uspešna; poudarja, da po drugi strani veliko število pritožb v posamezni državi članici ni nujno znak neuspešnega trga, pač pa je lahko tako zaradi navzočnosti učinkovitih organov za pritožbe ali nedavne kampanje o potrošniških pravicah;
20. ugotavlja, da je v EU več kot 700 organizacij, ki zbirajo pritožbe potrošnikov, njihovo delo pa je zelo različno urejeno in le malo jih zbira podatke o naravi pritožb in sektorjih; meni, da to ni ustrezno za prepoznavanje morebitnih pomanjkljivosti trga z vidika potrošnika, čeprav zadostuje za svetovanje ali informiranje; poziva vse organe za pritožbe, naj sprejmejo usklajeno metodologijo za razvrščanje potrošniških pritožb in poročanje o njih, ter jih spodbuja, naj sporočajo podatke o pritožbah za vse področja, ki jih Komisija predlaga v osnutku svojega priporočila – priporočena in prostovoljna; meni, da bo razvoj usklajene metodologije državam članicam omogočil, da zberejo več tehničnih podatkov in pridobijo popolnejšo sliko o nacionalnih potrošniških trgih, kar bi pripomoglo k vzpostavitvi vseevropske zbirke podatkov, ki bo omogočila primerjavo med potrošniškimi težavami po vsej EU;

**Torek, 9. marec 2010**

21. opozarja na analizo dostopnih podatkov o cenah, ki kaže nerazločljiva čezmejna nihanja pri številnih izdelkih in storitvah; meni, da razlike v cenah, čeprav so pogosto povezane z razlikami v povpraševanju, stopnjo stroškov, davkov ali strukturo stroškov, pogosto tudi kažejo razdrobljenost ali slabo delovanje notranjega trga; predlaga, da je treba, kjer je cena posameznega izdelka višja od referenčne vrednosti, preveriti razmerje med uvoznimi in potrošniškimi cenami ter skrbno preučiti razloge za različno višino cen;

22. meni, da dostopni podatki o cenah ne zadostujejo za ustrezno spremljanje notranjega trga, in poziva nacionalne statistične urade in Eurostat, naj sodelujejo s Komisijo, naj priskrbijo več podatkov in nadalje razvijajo svojo metodologijo za zbiranje povprečnih cen primerljivih in tipskih izdelkov in storitev; v zvezi s tem opozarja, da morajo nacionalni statistični uradi potrjevati postopke zbiranja in izračunavanja povprečnih cen in pri teh postopkih bolj sodelovati; poudarja, da se bo s predstavitvijo preglednejših podatkov o cenah zaupanje potrošnikov povečalo, ker bodo med drugim videli, da se rešujejo težave, s katerimi se vsakodnevno srečujejo;

23. priznava, da je zadovoljstvo potrošnikov pomemben pokazatelj za razumevanje, kako dobro ali slabo trgi služijo potrošnikom; poziva Komisijo, naj nadalje razvije svojo metodologijo in merilne tehnike za izvajanje anket o zadovoljstvu potrošnikov ter v prihodnje zajame tudi dodatne sektorje;

24. je prepričan, da je zmožnost preklapljanja med ponudniki bistvena značilnost konkurence v tržnem gospodarstvu; poziva Komisijo in države članice, naj ukrepajo za lažje preklapljanje pri vseh pomembnejših maloprodajnih storitvah;

25. ugotavlja, da je zaupanje potrošnikov v varnost izdelkov na splošno veliko, čeprav se to, kako potrošniki razumejo varnost, med državami članicami občutno razlikuje; poziva Komisijo in države članice, naj izboljšajo dostopne podatke o varnosti potrošniških izdelkov, ki se zbirajo v glavnem na podlagi poročil o nesrečah in poškodbah zaradi pokvarjenih izdelkov ali v sistemih za opozarjanje o nevarnosti; poudarja, da je treba zlasti biti pozoren na varnost igrač;

26. spodbuja vse države članice, naj prek skupne podatkovne baze sistematično zbirajo in beležijo nesreče ali poškodbe, da bi še bolj okrepile varnost potrošnikov;

27. ugotavlja, da je čezmejna dejavnost v EU precej različno razširjena in čeprav je povprečni izdatek za čezmejne nakupe znaten (737 EUR na osebo na leto), večina (75 %) prodajalcev na drobno prodaja zgolj potrošnikom v svoji državi in le četrtnina potrošnikov v EU opravlja čezmejne nakupe; meni, da bi večje zaupanje potrošnikov znatno povečalo raven čezmejne trgovine, čeprav je več strukturnih ovir, na primer jezik, razdalja in razlike v zakonodaji o varstvu potrošnikov; meni, da razvoj čezmejne trgovine ne sme povzročiti zmanjšanja regulacije, pač pa so zaradi njega še toliko bolj potrebna prizadevanja za zagotovitev optimalnega varstva potrošnikov v Evropski uniji;

28. ugotavlja, da se spletno nakupovanje čedalje bolj širi, čezmejna e-trgovina pa se ne razvija tako hitro kot nakupovanje od doma; poziva Komisijo, naj v prihodnjih pregledih zajame več podatkov o dejanski stopnji čezmejne prodaje in težavah, s katerimi se srečujejo ti potrošniki;

29. ugotavlja, da okoli polovica potrošnikov EU (51 %) meni, da jih veljavni potrošniški ukrepi ustrezno varujejo, več kot polovica (54 %) jih meni, da javni organi dobro varujejo njihove pravice, nekaj več (59 %) pa, da prodajalci in izvajalci storitev spoštujejo njihove pravice;

30. poudarja, da skoraj tretjina (30 %) potrošnikov EU, ki so opravili nakup na daljavo po internetu, telefonu ali pošti, poroča o težavah z dostavo; seznanjen pa je, da je devetim od desetih, ki so poskušali vrniti nakupljeno ali v času za premislek preklicati pogodbo, to uspelo;

Torek, 9. marec 2010

31. poudarja, da je več držav članic razvilo orodja za spremljanje nacionalnega trga z vidika potrošnika, na primer opazovalne službe za spremljanje cen ali obsežne sisteme za pritožbe za oblikovanje politike, medtem ko druge države članice ne uporabljajo podatkov za spremljanje potrošniških trgov in podatke le s težavo zbirajo; poudarja, da je zato potrebna izmenjava najboljših praks med državami članicami;
32. poudarja, da bosta velik prispevek nacionalnih statističnih uradov in Eurostata ter tesno sodelovanje med njimi, Komisijo, oblikovalci potrošniške politike, nacionalnimi izvršilnimi organi in organizacijami potrošnikov in podjetij, bistvena za zagotavljanje kakovosti in popolnosti podatkov ter nadaljnji razvoj potrebne zbirke podatkov; poziva Eurostat, države članice in vse zainteresirane strani, naj ukrepajo in omogočijo takšno sodelovanje;
33. meni, da imajo lahko podatki, pomembni za trg, osrednjo vlogo pri spodbujanju inovacij in konkurenčnosti; zato poudarja, kako pomemben je pregled kot orodje, ki omogoča opredelitev želja in zahtev potrošnikov; opozarja, da ti podatki lahko spodbujajo inovacije, tako da podjetjem dajejo pobudo za vstop na nove trge in povzročijo pritisk nanje, da izboljšajo svoje izdelke in storitve;
34. meni, da bi moral biti pregled, ko bo dopolnjen z zanesljivimi in med 27 državami članicami lahko primerljivimi podatki, bogat vir primerljivih podatkov za snovalce nacionalnih politik o konkurenci, varstvu potrošnikov in drugih področij politike ter jim na nacionalni ravni pomagati prepoznati trge, ki ne delujejo dovolj dobro za potrošnike;
35. poziva Komisijo, naj izvede primerjalno analizo potrošniškega okolja v vseh državah članicah, pri tem pa upošteva razlike v potrošniškem pravu in potrošniški tradiciji; ponovno poudarja, da primerjava potrošniških učinkov med državami članicami in primerjalna analiza potrošniškega okolja po vsej EU pomagata prepoznavati najboljše prakse ter s tem oblikovati notranji trg, ki bo potrošnikom ustrezal;
36. spodbuja vse države članice, naj vsako leto izvedejo široko kampanjo spremljanja trga, da bi prepoznale trge, ki v odnosu do potrošnikov niso uspešni, in priskrbijo popolne podatke, ki bodo Komisiji omogočili spremljanje in primerjavo težav, s katerimi se spoprijemajo potrošniki na notranjem trgu;
37. vztraja, da namen pregleda ne bi smela biti samo boljša potrošniška politika, pač pa da bi moral prispevati k vsem politikam, ki zadevajo potrošnike, in s tem zagotoviti, da bi vključili potrošniške interese v vse politike EU ter cilj trajnostnega razvoja v politiko varstva potrošnikov; poudarja, da bi moral pregled tudi spodbuditi splošnejšo razpravo o vprašanih potrošniške politike;
38. poziva Komisijo, naj s podporo držav članic razvije strategijo za boljše sporočanje pregleda širši javnosti, med drugim z omogočanjem dostopa in vidnosti na ustreznih spletnih mestih, ter naj spodbuja ustrezno razširjanje pregleda medijem, nacionalnim organom, potrošniškim organizacijam in drugim zainteresiranim stranem; meni, da je treba pregled še naprej letno objavljati kot brošuro, in sicer v vseh uradnih jezikih EU; poziva Komisijo in države članice, naj pri evropskih državljanih primerno spodbujajo uporabo spletnega mesta „eYou Guide“, ki ga je Komisija oblikovala nalašč kot vodič po pravicah državljanov;

#### **Izvrševanje pravnega reda o varstvu potrošnikov**

39. pozdravlja pet prednostnih področij ukrepanja, ki jih je Komisija navedla v sporočilu o izvrševanju pravnega reda o varstvu potrošnikov;
40. poudarja, da je učinkovito izvajanje in izvrševanje evropskih pravil o varstvu potrošnikov gonilo za vse večjo samozavest potrošnikov in močna ovira za podjetja, ki želijo ta pravila obiti; poziva Komisijo, naj tesno spremlja prenos in izvajanje evropskega pravnega reda s tega področja in državam članicam pri tem pomaga; v zvezi s tem poziva Komisijo, naj razišče možnosti za večjo opaznost politike varstva potrošnikov z ukrepi, ki podpirajo in dopolnjujejo politike držav članic in morda tudi vključujejo ustanovitev evropske agencije za varstvo potrošnikov, pri čemer naj uporabi pravno podlago člena 169 Pogodbe o delovanju Evropske unije;

Torek, 9. marec 2010

41. ugotavlja, da je izvajanje predpisov po EU daleč od enotnosti in da je v večini držav nekaj močnih in šibkih plati; poudarja, da te številke kažejo pomembne razlike med državami članicami glede proračuna za nadzor trga in število sodelujočih inšpektorjev; nujno poziva države članice, naj podvojijo svoja prizadevanja in povečajo sredstva, da bi zagotovile spoštovanje zakonov, ki ščitijo potrošnike in zagotavljajo konkurenco na maloprodajnem trgu;

42. meni, da so spodbujanje nadzorovanja trga in izvršilni mehanizmi ter njihovo učinkovito in obsežno izvrševanje za spodbujanje zaupanja potrošnikov odločilni, saj bo potrošniška poraba pomemben dejavnik pri oživljanju gospodarstva; meni, da je treba javnim organom dati več sredstev za preiskavo in prekinitev nezakonitega poslovnega ravnanja;

43. poudarja, da se potrošniški trgi hitro razvijajo, izvršilni organi pa se morajo biti zmožni spoprijeti z novimi izzivi, pred katere gospodarske in tehnološke spremembe postavljajo njihovo zmožnost učinkovitega delovanja v čezmejnem okolju, kakršen je notranji trg – za doseg tega pa so potrebna združena prizadevanja, da bi postalo izvajanje v vsej EU učinkovito in dosledno; meni, da je potreben tudi pregled regulativnega okvira, da bi popravili morebitne vrzeli;

44. spodbuja ustanovitev neodvisnih agencij za varstvo potrošnikov v državah članicah, ki bodo zagotavljale informacije in sprožile postopke na nacionalnih sodiščih, da bi varovale interese potrošnikov; v skladu s tem spodbuja sodelovanje med agencijami za varstvo potrošnikov v vseh državah članicah;

45. spodbuja vse države članice, naj preučijo prednosti, ki bi jih imela ustanovitev Varuha pravic potrošnikov; opozarja, da v nekaterih državah članicah ta ustanova obstaja kot zunajsodni organ za sporazumno reševanje sporov na področju potrošništva, pa tudi kot svetovalna ustanova, ki deluje v soodvisnosti z državo za reševanje vprašanj, ki so v njeni pristojnosti;

46. soglaša s Komisijo, da so lahko alternativni mehanizmi za reševanje sporov, kot na primer mediacija in arbitražna ali zunajsodne poravnave, hitra in privlačna možnost za potrošnike, ki niso bili uspešni pri neformalnem reševanju spora s podjetjem ali organizacijo za zagotavljanje storitev v javni lasti; poziva države članice, naj spodbujajo razvoj alternativnih mehanizmov za reševanje sporov, da bi okrepile raven varstva potrošnikov in karseda povečale skladnost z zakonodajo, poudarja pa, da bi morali tovrstni mehanizmi dopolnjevati, ne pa nadomeščati sodnih ali upravnih načinov izvajanja zakonodaje; poleg tega meni, da bi lahko opredelitev natančnih datumov in rokov za odgovore, ki jih morajo dati institucije in podjetja v zvezi z različnimi predloženimi zadevami, bistveno pomagala potrošnikom, ki nameravajo ukrepati za rešitev spora;

47. opozarja, da podatki kažejo velike razlike med državami članicami, tako da je glede odškodninskih mehanizmov še prostor za izboljšave; opominja, da sistemi kolektivnega pravnega varstva zaenkrat obstajajo v 13 državah članicah, in poziva Komisijo, naj čim prej priskrbi nadaljnjo obdelavo podatkov k zeleni knjigi z dne 27. novembra 2008 o kolektivnih odškodninah za potrošnike (KOM(2008)0794);

48. poudarja, da je potrebno ustrezno izobraževanje in usposabljanje javnih uslužbencev in sodnih organov glede evropskih predpisov o varstvu potrošnikov;

49. ugotavlja, da revizija, ki jo je izvedla mreža za sodelovanje na področju varstva potrošnikov, kaže, da se organi, ki obravnavajo čezmejne primere, srečujejo s težavami zaradi pomanjkanja sredstev; poziva Komisijo, naj preuči, kako bi lahko zagotovili ustrezna sredstva, da bi spoštovali obveznosti po uredbi o sodelovanju na področju varstva potrošnikov;

50. izraža podporo usklajenim akcijam glede izvrševanja, ko nacionalni organi hkrati preučijo skladnost z zakonodajo EU v posameznem sektorju; poudarja, da bi morali tovrstne akcije izvajati pogosteje (dvakrat letno) in po skupni metodologiji ter v kombinaciji z drugimi orodji;



Torek, 9. marec 2010

51. se zaveda pravne zahtevnosti v zvezi z objavo ugotovitev iz nadzora trga in dejavnosti izvrševanja zakonodaje ter dejstva, da za preiskovalno delo pogosto veljajo stroga pravila glede zaupnosti, vendar meni, da bi morale Komisija in države članice v primerih, ko so bile ugotovljene ponovitve nezakonitega ravnanja, vseeno objaviti te rezultate in jih razčleniti po posameznih podjetjih; meni, da bi s tem zagotovili večjo preglednost, izvršilno delo nacionalnih organov bi postalo bolj vidno, potrošnikom pa bi omogočili informirane odločitve;

52. poziva k okrepitvi struktur za nadzor trga v vseh državah članicah, tako da bodo izdelki, ki so na njihovem trgu, izpolnjevali stroge varnostne standarde, izdelki z napako ali nevarni izdelki pa bodo s trga hitro odstranjeni; poziva Komisijo, naj spremlja in redno pregleduje smernice, ki se uporabljajo v sistemu za hitro opozarjanje RAPEX, da bi izboljšala njegovo delovanje;

53. v zvezi s tem poziva Komisijo, naj ostreje spremlja, kako države članice izvajajo uredbe o nadzoru trga, zlasti Uredbo (ES) 765/2008, in po potrebi nemudoma sproži postopke za ugotavljanje kršitev;

54. podpira prizadevanja Komisije, da bi preučila najnovejše možnosti tehničnega nadzora in omogočila globalno sledljivost izdelkov v celotni dobavni verigi (npr. z uporabo čipov RFID ali črtnih kod); poziva Komisijo, naj Parlamentu predstavi sedanje pobude in najnovejša spoznanja o vzpostavitvi globalne mreže za sledljivost;

55. opozarja, da Evropska mreža centrov za varstvo potrošnikov potrebuje finančna sredstva, da bi spodbudila zaupanje potrošnikov s svetovanjem državljanom o njihovih pravicah in omogočanjem dostopa do pravnega varstva, kadar so potrošniki opravili čezmejne nakupe;

56. poudarja, da imajo carinski organi zaradi naraščajočega obsega uvoza v EU iz tretjih držav pomembno vlogo pri varstvu potrošnikov pred uvoženimi nevarnimi izdelki, kar zahteva vse tesnejše sodelovanje med nadzorom trga in carinskimi organi, pa tudi med carinskimi organi različnih držav članic;

57. poudarja, da zagotavljanje varnosti izdelkov na notranjem trgu zahteva skupna prizadevanja z oblastmi tretjih držav; zato podpira pobudo Komisije, da bi pospešila mednarodno sodelovanje z izvršilnimi organi tretjih držav, zlasti Kitajsko, ZDA in Japonsko, ter poskusila doseči uradne sporazume; ugotavlja, da sta stalen dialog in izmenjava informacij o varnosti izdelkov v interesu vseh strani in srž nadgradnje potrošniškega zaupanja; poziva Komisijo, naj mu o svojem dialogu s tretjimi državami redno poroča;

\*

\* \*

58. naroči svojemu predsedniku, naj to resolucijo posreduje Svetu, Komisiji ter vladam in parlamentom držav članic.

---