



EVROPSKA KOMISIJA

Bruselj, 12.3.2012
COM(2012) 100 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o uporabi Uredbe (ES) 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
2.	Mreža SVP: nedavni razvoj dogodkov v pravnem in institucionalnem okviru	3
2.1.	Pravni okvir.....	3
2.2.	Nedavni razvoj dogodkov v institucionalnem okviru	4
2.3.	Sistem SVP.....	4
2.4.	Sredstva, dodeljena mreži SVP	6
2.5.	Odbor SVP	6
3.	Mreža SVP: številne izboljšave, vendar je cilj še daleč.....	7
3.1.	Statistični trendi v referenčnem obdobju	7
3.2.	Splošna ocena.....	8
3.3.	Mreža SVP: potrebna so dodatna prizadevanja	9
4.	Druga področja sodelovanja: skupne dejavnosti in izmenjava uradnikov	10
4.1.	Skupne dejavnosti in izmenjava uradnikov.....	10
4.2.	Mednarodno sodelovanje	11
5.	Sklepi in prihodnji ukrepi.....	11
5.1.	Sklepi.....	11
5.2.	Nadaljnji ukrepi.....	12
	PRILOGA.....	14

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o uporabi Uredbe (ES) 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“)

1. UVOD

Notranji trg je za potrošnike pri kupovanju blaga in storitev postal del vsakdana. Da bi v celoti izkoristili potencialne prednosti in nove priložnosti, ki jih notranji trg nudi glede ponudbe, kakovosti in cene, morajo evropski potrošniki dobro vedeti, da so njihove pravice zaščitene ne glede na kraj nakupa. To velja še zlasti za spletno razsežnost notranjega trga.

S tem namenom je bila leta 2004 sprejeta Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov¹ (v nadaljnjem besedilu: Uredba). Določa okvir, ki izvršilnim organom držav članic omogoča, da tesno sodelujejo za hitro in učinkovito preprečevanje poslovnih praks, ki kršijo potrošniško zakonodajo, kadar so potrošniki in trgovci v različnih državah. Uredba podjetjem zagotavlja enake pogoje delovanja in si prizadeva, da nepošteni trgovci izginejo s trga.

To poročilo je nastalo v skladu s členom 21 Uredbe, ki zahteva oceno uporabe Uredbe vsaki dve leti. Zajema leti 2009 in 2010 in je drugo dvoletno poročilo Komisije².

Poročilo združuje Komisijino oceno razvoja in povratne informacije, ki so jih države članice v obliki nacionalnih poročil predložile Komisiji v prvem četrletju leta 2011. Osredotoča se na dejavnosti mreže za sodelovanje na področju varstva potrošnikov (mreže SVP), vzpostavljene z Uredbo, in proučuje zlasti, ali so bile pomanjkljivosti, ugotovljene v dvoletnem poročilu Komisije iz leta 2009, uspešno obravnavane.

Poročilo je treba razumeti tudi v okviru tekoče razprave o uspešnosti Uredbe pri izboljšanju varstva ekonomskih interesov potrošnikov³.

2. MREŽA SVP: NEDAVNI RAZVOJ DOGODKOV V PRAVNEM IN INSTITUCIONALNEM OKVIRU

2.1. Pravni okvir

Mehanizmi sodelovanja iz Uredbe se uporabljajo samo za izvrševanje pravnih aktov iz Priloge k Uredbi.

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 COM(2009) 336 final z dne 2.7.2009.

³ Člen 1 Uredbe.

Odkar je bila Uredba leta 2004 sprejeta, je bila Priloga zaradi več zakonodajnih predlogov spremenjena; zlasti je bil razširjen seznam pravnih aktov (npr. vključitev člena 13 Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah⁴ novembra 2009). Nadaljnje spremembe so bile uvedene s spremembo področja uporabe Direktive o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju⁵ in razveljavitvijo Direktive 87/102/EGS o potrošniških kreditih.

Da bi odpravili morebitne dvoumnosti glede področja uporabe Uredbe, je Komisija leta 2010 predstavila zakonodajni predlog⁶, ki je bil sprejet 14. septembra 2011 in s katerim se je Priloga k Uredbi spremenila tako, da odraža vse spremembe od leta 2004. Predlog bo zlasti dosegel pravno jasnost glede vključitve nove Direktive 2008/48/ES⁷ o potrošniških kreditnih pogodbah⁸.

2.2. Nedavni razvoj dogodkov v institucionalnem okviru

Mrežo SVP sestavljajo nacionalni izvršilni organi, ki jih države članice sporočijo Komisiji. Seznam teh organov je vsako leto objavljen v Uradnem listu⁹.

Prvi dve leti delovanja mreže SVP so zaznamovala prizadevanja držav članic za celovito oblikovanje mreže, ki ima od leta 2009 vzpostavljen trden institucionalni okvir in na splošno deluje bolj stabilno.

Na mrežo so vplivale nekatere zgoraj navedene spremembe Priloge k Uredbi: (1) organi, odgovorni za izvrševanje Direktive 2008/48/ES o potrošniških kreditnih pogodbah, so bili začasno izključeni do sprejetja spremembe Uredbe, (2) novi organi, odgovorni za izvrševanje člena 13 Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah, pa se povezujejo, kot je bilo sporočeno Komisiji.

Druge prilagoditve mreže, sporočene Komisiji na primer po spremembah ministrskih resorjev na nacionalni ravni, so se izvedle brez škodljivega vpliva na mrežo, z izjemo ene države članice, ki je za en organ poročala o precejšnjih težavah in zamudah na nacionalni ravni.

Pomanjkanje povezave s skupnim računalniškim orodjem, ki se uporablja v mreži, je postalo zanemarljivo in je v glavnem prisotno na področjih, kjer je sodelovanje občasno (na primer izvrševanje členov 86 do 100 Direktive 2001/83/ES). Komisija še naprej natančno spremlja te razmere.

2.3. Sistem SVP

Osrednji element mreže SVP je sistem SVP, tj. skupno računalniško orodje, ki ga organi uporabljajo za izmenjavo informacij.

Komisija si je v referenčnem obdobju prizadevala izboljšati orodje in ga narediti uporabnikom bolj prijaznega ob podpori skupine ključnih uporabnikov, ustanovljene leta 2006.

⁴ UL L 201, 31.7.2002, str. 37.

⁵ UL L 376, 27.12.2006, str. 21.

⁶ UL L 259, 4.10.2011, str. 1.

⁷ UL L 133, 22.5.2008, str. 66.

⁸ Priloga k Uredbi o SVP se lahko v prihodnjih letih še spremeni zaradi sprejetja novih zakonodajnih besedil na področju varstva potrošnikov

⁹ Zadnja objava: celoten seznam – UL C 206, 2.9.2011 in Dodatek – UL 356, 6.12.2011.

Obsežno pripravljalo delo pred razvojem novih računalniških funkcij je bilo dokončano za člen 9 Uredbe. Ta člen je bil v dogovoru z državami članicami v računalniško orodje vključen kasneje, da bi pridobili dovolj praktičnih izkušenj v okviru preiskav („sweeps“), prvega usklajenega tržnega nadzora in izvršilnih dejavnosti mreže SVP. Začetek uporabe novih funkcij v letu 2012 bo olajšalo usklajevanje izvršilnih dejavnosti, ki vključujejo več organov.

Druge izboljšave, ki so jih predlagali uporabniki in so v pripravi, vključujejo izboljšanje funkcije iskanja in razširitev sistema SVP na več jezikov. Uporabniki so ugotovili tudi, da je sistem razmeroma počasen. Službe IT so proučile to težavo in jo odpravljajo.

Referenčno obdobje je zaznamovala tudi skrb za varstvo podatkov. Glavna prednostna naloga Komisije je bila izvajanje večine priporočil iz septembra 2007, ki jih je predlagala delovna skupina iz člena 29, ki obsega nacionalne organe za varstvo podatkov. Ustrezni sklep¹⁰ in priporočilo Komisije¹¹ sta bila pripravljena leta 2010, ko so ju obravnavale tudi države članice, formalno pa sta bila sprejeta 1. marca 2011. Dodatni zaščitni ukrepi za varstvo podatkov v sistemu SVP, na primer v obliki opozoril uporabnikom v pojavnih oknih v ključnih fazah postopka, so bili uvedeni leta 2009.

Komisija je v tem obdobju tesno sodelovala tudi z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov (ENVP), da bi dokončala postopek predhodnega preverjanja. ENVP v svojem mnenju¹² potrjuje, da Uredba zagotavlja trdno pravno podlago za izmenjavo informacij in pozdravlja prizadevanja Komisije, da bi varstvo podatkov vključila v zasnovo računalniškega orodja in splošne postopke za obravnavo, vzpostavljene za mrežo. Vendar ENVP priporoča razmislek o nadaljnjih izboljšavah.

Vprašanje, ki ga je treba obravnavati prednostno, je najti učinkovit mehanizem za obravnavo prejetih prošelj od posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, v zvezi s pravicami dostopa in odgovori na take prošnje. Vzpostavitev takega mehanizma koordinacije je posebno zapletena. Glavni izziv bo najti ustrezno ravnovesje med pravico do zasebnosti in varstvom osebnih podatkov ter potrebo po izmenjavi informacij v okviru izvrševanja zakonodaje in preiskovalnega sodelovanja v skladu z Uredbo, da bi ustavili kršitev potrošniške zakonodaje EU. Zadeva je še toliko bolj zapletena, ker se nacionalna potrošniška zakonodaja in zakonodaja o varstvu podatkov med državami članicami močno razlikujeta.

Izvajanje drugih ukrepov, ki jih je priporočil ENVP, kot je razvoj novih računalniških funkcij, se bo ocenilo v drugi fazi, ko se bodo organi mreže in Komisija dogovorili o načelih skupnih mehanizmov koordinacije.

2.4. Sredstva, dodeljena mreži SVP

Nacionalna dvoletna poročila tako kot v letu 2009 vsebujejo omejene podatke o virih, ki so jih nacionalni organi namenili za uporabo Uredbe. V večini primerov

¹⁰ UL L 59, 4.3.2011, str. 63.

¹¹ UL L 57, 2.3.2011, str. 44.

¹² Mnenje ENVP o Sklepu Komisije 2011/141/EU in o Priporočilu Komisije 2011/136/EU o smernicah za izvajanje pravil o varstvu podatkov v sistemu sodelovanja na področju varstva potrošnikov z dne 5. maja 2011.

države članice poročajo, da so dejavnosti SVP vključene v splošne dejavnosti in proračun organov, zato se zdi, da je zbiranje posebnih podatkov o SVP neizvedljivo.

V več poročilih sicer niso bile navedene dejanske številke o sredstvih, vendar je bilo poudarjeno, da bi se organi želeli bolj vključiti v dejavnosti SVP, a jih v odločitvah pogosto omejujejo razpoložljiva sredstva. To se nanaša še zlasti, vendar ne izključno, na skupne dejavnosti mreže ter izmenjavo uradnikov, kar sta oba projekta, sofinancirana iz proračuna EU.

Na podlagi podatkov, ki so na voljo Komisiji, ni mogoče oceniti, ali države članice v celoti izpolnjujejo svoje obveznosti iz člena 4(7) Uredbe, ki zahteva, da imajo organi na voljo ustrezna sredstva.

Vendar nacionalna poročila dokazujejo, da lahko omejitve sredstev za organe negativno vplivajo na učinkovitost (in uspešnost) mreže. V nekaterih primerih to zadeva enotne povezovalne organe, ki imajo kot koordinatorji na nacionalni ravni ključno vlogo pri uporabi Uredbe, zlasti v državah, kjer si naloge izvrševanja zakonodaje iz Uredbe deli več organov. To vprašanje bo podrobneje analizirano v okviru skupne ocene mreže SVP, ki še poteka.

2.5. Odbor SVP

Uredba ustanavlja odbor predstavnikov držav članic, Odbor SVP, ki Komisiji pomaga pri izvajanju nalog.

V referenčnem obdobju se je Odbor sestel tri- do štirikrat letno. Dne 6. decembra 2010 je izdal pozitivno mnenje o osnutku spremembe Odločbe Komisije¹³ o izvajanju Uredbe, ki ga je Komisija sprejela 1. marca 2011. Sprememba je določila nova pravila za izvajanje člena 9 Uredbe in zapolnila vrzeli tako, da je razjasnila razloge za izbris informacij v sistemu SVP.

Odbor ima osrednjo vlogo v mreži SVP. Zagotavlja zlasti forum za razpravo o trendih glede zaščite potrošnikov, prispeva k razvoju skupnega pristopa za izvrševanje zakonodaje znotraj mreže SVP z odobritvijo skupnih standardov in smernic (npr. priročnik za internetne preiskave, smernice za delovanje SVP) in daje napotke za delovanje mreže SVP v obliki letnega akcijskega načrta izvrševanja. Akcijski načrti izvrševanja se osredotočajo na skupne dejavnosti, ki jih izvaja mreža, kot so letne preiskave interneta („sweeps“).

Uspešnost mreže SVP je v veliki meri odvisna od Odbora, ki ji daje zagon in nudi podporo za doseganje njenih ciljev.

Komisija raziskuje tudi, ali bi lahko vlogo imela tudi mreža sodelovanja na področju varstva potrošnikov (SVP), ki združuje generalne direktorje nacionalnih potrošniških ministrstev.

¹³ Odločba Komisije 2007/76/ES; UL L 32, 6.2.2007, str. 192.

3. MREŽA SVP: ŠTEVILNE IZBOLJŠAVE, VENDAR JE CILJ ŠE DALEČ

3.1. Statistični trendi v referenčnem obdobju

V mreži je bilo obravnavano število primerov, ki je primerljivo s prejšnjim referenčnim obdobjem, tj. približno 540 prošelj za informacije ali za sprejetje izvršilnih ukrepov za odpravo odkritih kršitev¹⁴. Vendar se je znatno zmanjšalo število opozoril, tj. število enostranskih sporočil, ki jih en organ pošlje drugim zadevnim organom, da jih opozori na kršitev potrošniške zakonodaje, ki jo je odkril ali ima zanjo utemeljen sum.

Najpogostejša vrsta kršitev, ki jo obravnava mreža, je kršitev določb o zavajajočih in drugih neprimernih oglaševalskih praksah iz Direktive 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah¹⁵, sledijo pa ji kršitve določb direktive o elektronskem poslovanju¹⁶.

Že od začetka se je večina primerov, ki jih je obravnavala mreža, nanašala na prakse, ki uporabljajo spletna oglaševalska sredstva: Leta 2010 se je 45 % prošelj za pridobitev informacij in 77 % prošelj za izvrševanje zakonodaje, kar pomeni povečanje, nanašalo na sporočila, ki so potrošnike nagovarjala prek elektronske pošte, besedilnih sporočil ali interneta. To je delno rezultat letnih preiskav („sweeps“), ki jih izvaja mreža SVP. V teh preiskavah („sweeps“) organi hkrati pregledujejo, ali so spletne strani izbranega sektorja skladne s pravnimi zahtevami. Spremljanje čezmejnih kršitev, odkritih v okviru teh usklajenih akcij, seveda vodi do večje izmenjave med organi. Poleg tega nove tehnologije (npr. internet) nudijo možnosti za lažje doseganje potencialno pomembnega števila potrošnikov, zato je v tem smislu bolj verjetno, da bodo povzročile tipične „kršitve SVP“ skupnih interesov.

Od druge polovice leta 2009 se je število obravnavanih novih primerov, ki jih prijavijo organi, v mreži sorazmerno zmanjšalo (glej prilogo k temu poročilu za statistične podatke za obdobje 2009–2010). Doslej je trend prizanesel prošnjam za izvrševanje zakonodaje, katerih število je ostalo razmeroma stabilno: do konca leta 2010 je bilo v sistemu SVP zabeleženih 120 novih primerov.

Natančni razlogi za ta trend še niso bili ugotovljeni, verjetno pa nanj vpliva več dejavnikov. Organi niso poročali o zmanjšanju števila čezmejnih kršitev potrošniške zakonodaje, vendar so v svojih poročilih poudarili potrebo po boljši uskladitvi prednostnih nalog izvrševanja zakonodaje. Ob tem je treba omeniti tudi, da je bilo v zadnjih preiskavah („sweeps“) ugotovljenih manj čezmejnih primerov kršitev kot v prvih. Upoštevati je treba še, da so se organi bolje seznanili s pravili sodelovanja iz Uredbe o SVP. Zato je primerov manj, a so bolj pripravljeni, mehanizmi sodelovanja iz Uredbe pa se uporabljajo bolj preudarno. Izboljšana obravnava primerov se odraža tudi v zmanjšanju povprečnega časa obravnave prošelj za medsebojno pomoč; za prošnje za izvrševanje zakonodaje se je na primer zmanjšala s 177 dni v letu 2008 na 92 dni v letu 2010. Upoštevati pa je treba tudi nekatere tehnične vidike: zbirke podatkov zdaj omogočajo ravnanje v primerih z več

¹⁴ Ob tem je treba omeniti, da se mreža ukvarja samo s kršitvami skupnih interesov potrošnikov v čezmejnih primerih in ne s posameznimi pritožbami (člena 1 in 3 Uredbe o SVP).

¹⁵ UL L 149, 11.6.2005, str. 22.

¹⁶ UL L 178, 17.7.2000, str. 1.

kršitvami, za kar so morali organi v prvem letu ustvariti več vzporednih primerov, tj. enega na kršitev.

3.2. Splošna ocena

Referenčno obdobje tega poročila je mogoče povzeti kot obdobje stabilizacije in utrjevanja dejavnosti mreže, ne glede na omejitve, o katerih so poročali organi zaradi težkih gospodarskih in finančnih razmer, v katerih morajo delovati. To je splošen sklep, ki izhaja iz dvoletnih poročil držav članic in izkušenj Komisije pri spremljanju mreže.

Večina organov meni, da je mreža prebrodila začetne težave, ki so zaznamovale prvi dve leti delovanja. Krajše povprečno trajanje primerov (glej preglednico 4 v Prilogi) kaže, da pristojni uradniki v organih vse bolj obravnavajo prošnje za medsebojno pomoč, ki so jim posredovane po mreži.

Mreža SVP je poleg dvostranskega sodelovanja pri izvrševanju razvila tudi trdno jedro skupnih dejavnosti. Cilj skupnega dela je dati izvrševanju in izboljšanju varstva potrošnikov na notranjem trgu novo razsežnost v celotni EU. V zadnjih dveh letih je to skupno delo izvrševanja postalo sestavni del dejavnosti mreže. Osrednji element tega dela so preiskave interneta („sweeps“), ki jih mreža izvaja vsako leto. Za potrošnike dajejo konkretne rezultate s skupno fazo izvrševanja zakonodaje, v kateri organi spremljajo odkrite kršitve za zagotavljanje skladnosti. Ob koncu leta 2010 se je skupina organov lotila novega projekta (ki ga sofinancira Komisija), ki raziskuje možnosti za nadaljnje izboljšanje zmogljivosti mreže za spletno izvrševanje zakonodaje z izboljšanimi tehnikami in bolj sistematično izmenjavo znanja in izkušenj.

Nedavni razvoj mreže je mogoče delno pojasniti z dejstvom, da so se organi v zadnjih dveh letih naučili sodelovati v mreži, tj. da so se (bolje) seznanili z mehanizmi sodelovanja, uvedenimi z Uredbo o SVP, in računalniškim orodjem, ki ga je za izmenjavo informacij razvila Komisija.

Kot je poudarjeno v številnih nacionalnih dvoletnih poročilih, pa trend kaže tudi, da so ukrepi, sprejeti za obravnavo pomanjkljivosti, ugotovljenih v prvem dvoletnem poročilu za leto 2009, dali pozitivne rezultate.

Potrebe po usposabljanju so bile bolj učinkovito izpolnjene, ker je načrt sodelovanja vsako leto pripravljen v sodelovanju z organi. Mreža nacionalnih vodij usposabljanja je bila ustanovljena leta 2009, da bi se povečale izobraževalne zmogljivosti Komisije. V referenčnem obdobju je bila reorganizirana tudi osrednja služba za pomoč uporabnikom, da bi se lahko hitreje odzivala na vprašanja uporabnikov.

Načrtovanje skupnih dejavnosti (in posledično sredstev) s sprejetjem letnega akcijskega načrta izvrševanja zagotavlja dober, strukturiran in pregleden postopek načrtovanja programov. Ti načrti prispevajo k opredelitvi področij skupnega interesa in zajemajo vse skupne dejavnosti, ki jih mreža izvaja poleg glavnega jedra (običajno dvostranskega) sodelovanja pri izvrševanju zakonodaje.

Z oblikovanjem smernic se je razvilo skupno razumevanje o sodelovanju znotraj mreže SVP. Ti dokumenti obsegajo zlasti smernice za delovanje SVP, ki jih je pripravila Komisija in ki dajejo praktične napotke za uporabo mehanizmov

sodelovanja SVP na podlagi skupnih praks, ki so se oblikovale po razpravah z organi na delavnici o dejavnostih mreže decembra 2009.

Delavnice, redno organizirane od leta 2009, nudijo organom dodatno priložnost za izmenjavo mnenj in najboljših praks ter jim tako omogočajo, da lažje dosegajo skupni dogovor in/ali pristop k izvrševanju. Organi se o obravnavanih temah na teh delavnicah dogovorijo v okviru razprave o letnem akcijskem načrtu izvrševanja zakonodaje. Teme obsegajo od pravnih razprav o izvrševanju celotnega ali delnega pravnega reda o varstvu potrošnikov, navedenega v Prilogi k Uredbi, do bolj praktičnih razprav o tem, kako sestaviti prošnjo za izvršilne ukrepe.

Čeprav je mreža SVP v zadnjih dveh letih nedvomno okrepila dejavnosti, je postalo tudi jasno, da še ni uresničila svojega potenciala. Še vedno je nekaj držav članic, ki niso izdale nobene prošnje za medsebojno pomoč (ali vsaj opozorila), in nezanemarljivo število tistih, ki so obravnavale manj kot 5 kakršnih koli prošenj. Tako lahko trdimo, da je sistem vse od začetka dejavno uporabljalo največ 9 držav članic.

3.3. Mreža SVP: potrebna so dodatna prizadevanja

V prvih letih delovanja so si organi prizadevali zlasti zagotoviti nemoten dostop do računalniškega orodja in se skušali seznaniti z novimi mehanizmi delovanja. Zdaj pa se je pozornost preusmerila na dobro izkoriščanje možnosti, ki jih nudi mreža, da bi delovala po pričakovanjih.

Več dela je potrebnega zlasti na spodaj navedenih področjih.

Še vedno je veliko organov, ki ne uporabljajo dejavno mehanizmov sodelovanja, vzpostavljenih z Uredbo o SVP. To velja zlasti, vendar ne izključno, za izvajanje sektorske zakonodaje iz Priloge k Uredbi o SVP. Kot je poudarjeno v prvem dvoletnem poročilu, lahko obstoj vzporednih mrež na teh področjih¹⁷ vpliva na učinkovitost mreže SVP, vendar to še ni potrjeno. Poleg tega številni potrošniški organi v državah članicah le redko uporabljajo mrežo SVP. Zato je potrebna dodatna analiza.

Kljub oblikovanju splošno dogovorjenih pravil in smernic ni enotnega razumevanja, kako uporabljati orodja za sodelovanje, ki jih vzpostavlja Uredba. Na to vplivajo površno poznavanje pravil in pomanjkanje discipline pri uporabi (npr. le malo organov zagotavlja redne povratne informacije o napredku pri svojih preiskovalnih in izvršilnih dejavnosti, kot so začrtane), vendar obstajajo tudi pomembnejše razlike, ki ovirajo učinkovitejšo uporabo mehanizmov SVP. Te se nanašajo zlasti na opozorila, pri katerih med organi ni skupnega pristopa o tem, kako in kdaj jih je treba uporabljati, ter za prošnje za izvršilne ukrepe, za katere imajo organi (zelo) različne standarde za pravno analizo in dokaze.

Prav tako ni skupnega pristopa k prednostnim nalogam izvrševanja zakonodaje mreže. Letni akcijski načrt izvrševanja zakonodaje opredeljuje področja skupnega interesa, vendar ne zajema vseh dejavnosti mreže. Glavni izziv bo še naprej prizadevati si za dosego skupnega razumevanja ustreznih potrošniških vprašanj in

¹⁷ To velja za Uredbo 261/2004 o pravicah letalskih potnikov, člene 86 do 100 Direktive 2001/83/ES o zdravilih za uporabo v humani medicini in, glede na ugotovitve iz nacionalnega dvoletnega poročila, na člene iz Direktive o avdiovizualnih medijskih storitvah.

morebiti dogovoriti se o skupnih standardih, ki zagotavljajo, da mrežo SVP vsi organi uporabljajo na enak način, ne da bi pri tem zanemarili obveznost odzivanja na prošnjo za pomoč.

Mreži ni uspelo vzpostaviti „skupinske identitete“ in je še vedno predvsem virtualno omrežje, povezano s skupnim računalniškim orodjem. Stiki med osebami, zadolženimi za obravnavo primerov, ostajajo izjema, če osebe niso povezane z obdelavo danega primera, kar bi lahko morda bil razlog, zakaj mreža nikoli ni uporabljala foruma v sistemu SVP. Na to verjetno vplivajo jezikovne ovire, vendar to ne pojasni v zadostni meri pomanjkanja izmenjave med organi.

Na mrežo SVP še vedno vplivajo tudi nekatera vzporedna vprašanja, ki so bila v velikem obsegu ugotovljena že v dvoletnem poročilu leta 2009:

- razlike med nacionalnimi potrošniškimi zakonodajami v EU prispevajo k podaljšanju postopkov in zapletajo sodelovanje, saj morajo organi najprej preveriti, ali in v kolikšni meri je sodelovanje mogoče;
- mrežo še naprej deli vprašanje veljavne zakonodaje na delavnicah, namenjenih tej temi glede veljavne zakonodaje in nacionalnih postopkovnih pravil, so se pojavila nova vprašanja;
- o uspešnih primerih v mreži se celo znotraj mreže le malo poroča, kar bi lahko ustvarilo vtis, da mreža ne izpolnjuje pričakovanj. Obenem organi ne želijo deliti tovrstnih informacij: le nekaj nacionalnih dvoletnih poročil vključuje uspešne primere, čeprav je bil to del dogovorjene skupne strukture;
- pojavili so se tudi različni pogledi v zvezi z vlogo Komisije v okviru sodelovanja pri izvrševanju zakonodaje.

4. DRUGA PODROČJA SODELOVANJA: SKUPNE DEJAVNOSTI IN IZMENJAVA URADNIKOV

4.1. Skupne dejavnosti in izmenjava uradnikov

Komisija je v referenčnem obdobju še naprej financirala obe skupni dejavnosti in shemo izmenjave uradnikov. Glavni namen teh dejavnosti je organom SVP zagotoviti okvir za izmenjavo najboljše prakse in skupno delo, da se prepreči podvajanje dela in, kar je še pomembneje, da se olajša spoznavanje in medsebojno učenje.

Tako kot v poročilih iz leta 2009 so povratne informacije v nacionalnih dvoletnih poročilih o teh dejavnostih pozitivne: organi vsako leto zmerno, a dosledno uporabljajo razpoložljiva sredstva.

Kljub prizadevanjem, da bi dejavnosti naredili organom bolj privlačne, so ti v poročilih poudarili težave, primerljive s tistimi iz leta 2009:

Zaradi omejenih sredstev številni organi ne sodelujejo v izmenjavah uradnikov ali v skupnih projektih.

Pristojni organi zaradi zapletenih pravil, ki urejajo postopek prijave, in posledično upravljanja financiranja ne sodelujejo v tovrstnih dejavnostih. Razlog za majhno število izmenjav uradnikov je tudi jezikovna ovira.

Shema za uradnike ni dovolj prožna, da bi omogočila hiter odziv na kratkoročne potrebe, ki se pojavijo med preiskavami.

4.2. Mednarodno sodelovanje

Svet je maja 2009 Komisijo pooblastil, da z Združenimi državami začne pogajanja o sporazumu o sodelovanju za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov. V obdobju, ki ga zajema poročilo, so potekali številni sestanki z Zvezno trgovinsko komisijo, partnerjem v ZDA, vendar je bil napredek zaradi različnih pristopov k varstvu podatkov še vedno otežen.

5. SKLEPI IN PRIHODNJI UKREPI

5.1. Sklepi

Mreža SVP je v fazi stabilizacije in utrjevanja dejavnosti. Glavni dosežki iz obdobja, ki ga zajema to poročilo, so:

obravnavane so bile začetne težave prvih nekaj let (npr. težave s povezovanjem in druge tehnične težave v zvezi z uporabo podatkovne baze).

- Organi so se naučili učinkoviteje uporabljati orodje za sodelovanje, vzpostavljeno z Uredbo o SVP, saj so se bolje seznanili z računalniškimi orodji in novimi postopki;
- preiskave („sweeps“), ki jih usklajuje in spremlja Komisija, so postale del rednih dejavnosti mreže, medijska pozornost pa ji je prinesla nekaj prepoznavnosti;
- mreža obravnava in načrtuje usklajene dejavnosti v letnih akcijskih načrtih izvrševanja.

Usposabljanja so organizirana učinkoviteje na podlagi letnih načrtov usposabljanj in prek mreže nacionalnih vodij usposabljanja.

- Počasi se z razpravami in delavnicami ter praktičnimi izkušnjami, pridobljenimi v štirih letih delovanja, oblikuje skupni pristop k sodelovanju v mreži;
- smernice za delovanje, ki jih je Komisija pripravila na podlagi sklepov delavnice decembra 2009, vsebujejo praktične napotke za pristojne uradnike o tem, kako mreža deluje in kako pripraviti prošnje za medsebojno pomoč iz Uredbe o SVP.

Vendar ocena zadnjih dveh let delovanja kaže tudi, da pomanjkljivosti niso odpravljene in da mreža še ni uresničila svojega potenciala. Številni organi redko uporabljajo mehanizme sodelovanja SVP ali pa sploh ne in nekateri od najaktivnejših akterjev v prvih letih so svoje sodelovanje omejili, kar delno pojasni sorazmerno upočasnitev dejavnosti mreže pri reševanju novih primerov od leta 2010.

V prvih letih delovanja mreže so se organi osredotočali zlasti na učenje o uporabi sistema, kasneje pa se je izkazalo, da je zapleteno zlasti čezmejno izvrševanje zakonodaje, ki izhaja iz različnih nacionalnih zakonodaj o varstvu potrošnikov in

razlik v postopkovnih pravilih, ki se uporabljajo v državah članicah. Pripravljenost organov za delo v mreži SVP je bila še dodatno odvisna od dolgotrajnih postopkov, različnih pristopov k izvrševanju zakonodaje in različnih izkušenj.

V nekaterih primerih bi lahko bile težave, ki so jih imeli organi, prvi znak, da je treba zakonodajni okvir, vzpostavljen z Uredbo o SVP, prilagoditi za okrepitev čezmejnega izvrševanja zakonodaje. Prav tako to lahko pomeni, da je treba nacionalne postopke ponovno pregledati zaradi sodelovanja v SVP, da organi lahko v celoti izpolnijo cilje Uredbe.

Tehnična sprememba Priloge k Uredbi o SVP, sprejeta leta 2011, je prinesla dodatno pravno jasnost glede seznama določb, ki se uporabljajo za mehanizme sodelovanja. Vendar do danes še ni zadostnih dokazov, ki bi upravičili zakonodajni postopek za korenitejšo spremembo Uredbe. Komisijina ocena vseh let, ki jih zajema to poročilo, pa nasprotno kaže, da je mogoče številne težave mreže obravnavati v okviru obstoječega pravnega okvira.

Zato je treba zbrati več izkušenj in informacij, da se ugotovi, ali je treba Uredbo revidirati in kako. Podrobno je treba oceniti zlasti področje uporabe Uredbe, vključno z vprašanjem možne vključitve dodatnih bistvenih predpisov v Prilogo. Velik izziv v prihodnjih letih ter ključni element uspeha mreže bo prav tako še naprej ostalo zagotavljanje zadostnih sredstev organom.

5.2. Nadaljnji ukrepi

Prva prednostna naloga Komisije je glede na navedeno tesno sodelovati z državami članicami za obravnavo pomanjkljivosti, ugotovljenih v obstoječem zakonodajnem okviru.

Komisija je opredelila naslednja področja, na katera se je treba osredotočiti kratko- in srednjeročno:

- nadaljevati prizadevanja za utrditev mreže s krepitvijo funkcij računalniškega orodja mreže; zagotoviti usposabljanja za pristojne uradnike prek mreže vodij usposabljanj in zagotoviti, da pravila za izvajanje omogočajo dosledno in hitrejšo obravnavo prošenj za medsebojno pomoč.
- Ohraniti financiranje skupnih dejavnosti in še naprej spodbujati izmenjavo najboljših praks in izkušenj, vendar ponovno oceniti veljavni program izmenjave uradnikov glede na pridobljene izkušnje in pripombe nacionalnih organov.
- Še naprej sodelovati z organi, da se razvije skupni pristop k izvrševanju zakonodaje, in sicer z razpravami na delavnicah, skupnimi dejavnostmi in preiskavami („sweeps“). Mreži bi lahko koristilo tudi iskanje novih načinov za izvajanje usklajenega izvrševanja zakonodaje in spremljanje trga, kot je določeno v členu 9 Uredbe. To so pokazale preiskave („sweeps“) v letih 2009 in 2010, v katerih je skupina organov za doseganje kar največjega učinka združila preiskave z drugimi dejavnostmi izvrševanja. Potrebna je tudi razprava o tem, kako najbolje izkoristiti opozorila v okviru mreže.
- Dodatno izboljšati načrtovanje dejavnosti mreže. Letni akcijski načrti izvrševanja so prvi korak k opredelitvi področij skupnega interesa za organe

mreže, vendar mora to delo napredovati. To je vse bolj pomembno, saj organi delujejo v okolju, ki ga zaznamuje pomanjkanje sredstev, poleg tega pa imajo težave pri usklajevanju nacionalnih prednostnih nalog s prednostnimi nalogami SVP. Organi so o tem prvič razpravljali v okviru delavnice o prednostnih nalogah dejavnosti ob koncu leta 2011.

- V istem smislu mora mreža razviti učinkovitejše načine za opredeljevanje prednostnih nalog izvrševanja zakonodaje na evropski ravni, tako da se informacije, ki so na voljo neposredno od potrošnikov na nacionalni ravni, združijo s podatki iz računalniških orodij, kot je pregled stanja potrošniških trgov, podatkovna baza novih pritožb ali podatkovna baza mreže evropskih potrošniških centrov (ECC-Net). Za preiskave EU („sweep“) skupina organov trenutno proučuje, kako bi lahko bolje opredelili nove nevarnosti na spletu in zagotovili, da mreža lahko opredeli ustrezne nadaljnje ukrepe.
- Utrditi prizadevanja za predstavitev mreže SVP širši javnosti. Medijske dejavnosti, povezane s preiskavami („sweeps“), javnosti sicer predstavljajo dosežke mreže, vendar je o dosežkih (na splošno) dvostranskega sodelovanja pri izvrševanju zakonodaje še vedno premalo znano. Nacionalna dvoletna poročila kažejo, da delo v SVP daje otipljive rezultate za potrošnike, vendar so informacije še vedno omejene. Tudi skupina organov si trenutno prizadeva za vzpostavitev notranje in zunanje komunikacijske strategije, ki bi se izvajala v obliki komunikacijskih načrtov, ki jih je potrdil odbor SVP. Skupina je že dosegla prve konkretne rezultate v obliki biltena, ki se dvakrat letno pošlje organom.

Gledano dolgoročno, Komisija še naprej ocenjuje okvir sodelovanja in postopke iz Uredbe o SVP z namenom ugotoviti, ali so za nekatere težave, s katerimi se srečuje mreža, morda potrebni zakonodajni ukrepi.

Ugotovitve tega poročila so prvi korak v tem postopku, hkrati pa so bile osnova za pripravo obsega in nalog zunanjega vrednotenja, ki ga bo začela Komisija in katerega rezultati bodo na voljo leta 2012. Ob tem je treba proučiti vpliv, ki ga ima razmeroma široko področje uporabe Priloge k Uredbi o SVP na učinkovitost in uspešnost mreže, zlasti na področjih, kjer obstajajo drugi skupni okviri za sodelovanje. Prav tako je treba oceniti vlogo Komisije pri dejavnostih mreže.

PRILOGA

1. Skupno število prošelj za medsebojno pomoč

<i>Leto</i>	<i>Opozorila (člen 7)</i>	<i>Prošnje za pridobitev informacij (člen 6)</i>	<i>Prošnje za izvrševanje zakonodaje (člen 8)</i>	<i>SKUPAJ</i>
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
SKUPAJ	252	522	569	

2. Prošnje za medsebojno pomoč na kršeno direktivo (2007–2010)

	<i>Člen 6 – informacije</i>				<i>Člen 7 – opozorila</i>				<i>Člen 8 – izvrševanje zakonodaje</i>				<i>SKUPAJ J</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>	
Direktiva 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654
Direktiva 84/450/EGS o zavajajočem oglaševanju	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117
Direktiva 2000/31/ES o elektronskem poslovanju	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247

Direktiva 93/13/ES o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171
Direktiva 97/7/ES o pogodbah pri prodaji na daljavo	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Direktiva 97/55/ES o spremembi Direktive 84/450/EGS o zavajajočem oglaševanju, tako da vključuje primerjalno oglaševanje	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Direktiva 94/47/ES o časovnih zakupih	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Direktiva 85/577/ES o pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Direktiva 2001/83/ES o zdravilih za uporabo v humani medicini	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
Direktiva 1999/44/ES o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Uredba (ES) št. 261/2004 o zavrnitvi vkrcanja, odpovedi ali veliki zamudi letov	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Direktiva 98/6/ES o označevanju cen	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Direktiva 90/314/ES o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Direktiva 2002/65/ES o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
Direktiva 87/102 o potrošniških kreditih	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Direktiva 89/552 o dejavnosti razširjanja televizijskih programov	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Prošnje za medsebojno pomoč na sektor (2007–2010)

	2007			2008			2009			2010			Skupaj
	Člen 6	Člen 8	Člen 7	Člen 6	Člen 8	Člen 7	Člen 6	Člen 8	Člen 7	Člen 6	Člen 8	Člen 7	
Oblačila in obutev	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Komunikacije	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Izobraževanje	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Hrana in brezalkoholne pijače	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Pohištvo, gospodinjska oprema in tekoče vzdrževanje gospodinjstev	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Zdravstvo	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Stanovanja, voda, električna energija, plin in druga goriva	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Raznovrstno blago in storitve	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Zunaj razvrstitve	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Rekreacija in kultura	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Restavracije in hoteli	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Promet	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
SKUPAJ	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

4. Število dni (povprečje) za rešitev prošnje za medsebojno pomoč v sistemu sodelovanja za varstvo potrošnikov

	2008	2009	2010
Prošnje za pridobitev informacij (člen 6)	148	208	125
Prošnje za izvrševanje zakonodaje (člen 8)	177	283	128

5. Prošnje za medsebojno pomoč na način prodaje (2007–2010)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</i>			<i>Skupaj</i>
	<i>Člen 6</i>	<i>Člen 8</i>	<i>Člen 7</i>	<i>Člen 6</i>	<i>Člen 8</i>	<i>Člen 7</i>	<i>Člen 6</i>	<i>Člen 8</i>	<i>Člen 7</i>	<i>Člen 6</i>	<i>Člen 8</i>	<i>Člen 7</i>	
Prodaja zunaj poslovnih prostorov	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
Prodaja od vrat do vrat	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
E-pošta	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Osebno	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Telefaks	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
Pošta	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Časopis	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24

Ni znano	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
Trgovina	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
Besedilno sporočilo	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	35

6. Prošnje za medsebojno pomoč, ki so jih izdale/prejele (členi 6, 7 in 8) države članice v obdobju 2007–2010

	2007		2008		2009		2010	
	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto
Avstrija	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgija	128	67	119	85	84	51	29	28
Bolgarija	12	57	2	63	1	34	4	21
Ciper	0	60	0	64	0	34	1	26
Češka	2	59	0	66	4	36	4	27
Nemčija	5	72	12	101	16	64	13	59
Danska	12	64	14	66	10	37	10	23
Estonija	8	57	12	71	6	40	1	21
Španija	0	72	8	98	23	65	28	50
Finska	5	58	31	75	2	33	2	23
Francija	40	65	16	88	56	81	60	38
Grčija	0	58	0	68	0	31	1	23
Madžarska	70	63	30	61	23	32	22	28
Irska	0	72	0	84	2	48	0	36
Italija	2	59	2	62	4	42	2	33
Litva	0	57	0	67	4	33	4	22
Luksemburg	0	62	0	70	1	39	2	27
Latvija	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Nizozemska	3	102	13	120	28	82	9	61
Poljska	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugalska	0	60	1	68	3	39	0	29
Romunija	0	53	0	53	1	35	0	25
Švedska	7	65	33	79	12	44	6	30
Slovenija	0	59	0	67	0	31	1	21
Slovaška	2	65	3	72	11	36	6	28
Združeno kraljestvo	14	90	65	84	45	84	27	54

SKUPAJ	317		384		355		258	
--------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

7. Izdane/prejete prošnje za medsebojno pomoč po državah članicah v letu 2007

	Prošnje za pridobitev informacij člen 6		Opozorila člen 7		Prošnje za izvrševanje zakonodaje člen 8		SKUPAJ	
	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto
Avstrija	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgija	42	7	51	54	35	0	128	67
Bolgarija	4	2	0	55	8	0	12	57
Ciper	0	3	0	56	0	1	0	60
Češka	1	4	0	55	1	0	2	59
Nemčija	1	10	2	55	2	7	5	72
Danska	12	7	0	55	0	2	12	64
Estonija	1	2	1	53	6	2	8	57
Španija	0	10	0	52	0	10	0	72
Finska	5	3	0	54	0	1	5	58
Francija	19	6	7	56	14	3	40	65
Grčija	0	2	0	55	0	1	0	58
Madžarska	68	4	2	55	0	4	70	63
Irska	0	7	0	56	0	9	0	72
Italija	0	3	2	54	0	2	2	59
Litva	0	2	0	54	0	1	0	57
Luksemburg	0	4	0	56	0	2	0	62
Latvija	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Nizozemska	3	27	0	60	0	15	3	102
Poljska	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugalska	0	5	0	55	0	0	0	60
Romunija	0	3	0	49	0	1	0	53
Švedska	3	6	0	54	4	5	7	65

Slovenija	0	2	0	54	0	1	0	59
Slovaška	0	8	0	55	2	2	2	65
Združeno kraljestvo	0	18	5	63	9	9	14	90
SKUPAJ	160	158	71		86	92	317	

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

	Prošnje za pridobitev informacij člen 6		Opozorila člen 7		Prošnje za izvrševanje zakonodaje člen 8		SKUPAJ	
	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto
Avstrija	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgija	28	9	43	70	48	6	119	85
Bolgarija	0	0	0	63	2	0	2	63
Ciper	0	0	0	64	0	0	0	64
Češka	0	2	0	63	0	1	0	66
Nemčija	3	13	2	68	7	20	12	101
Danska	0	1	1	64	13	1	14	66
Estonija	10	0	0	64	2	7	12	71
Španija	0	29	0	59	8	10	8	98
Finska	0	1	20	74	11	0	31	75
Francija	7	5	0	65	9	18	16	88
Grčija	0	5	0	63	0	0	0	68
Madžarska	6	3	4	55	20	3	30	61
Irska	0	2	0	63	0	19	0	84
Italija	1	3	1	51	0	8	2	62
Litva	0	1	0	63	0	3	0	67
Luksemburg	0	1	0	68	0	1	0	70
Latvija	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Nizozemska	2	24	4	59	7	37	13	120
Poljska	2	1	0	63	7	1	9	65

Portugalska	0	1	1	63	0	4	1	68
Romunija	0	0	0	53	0	0	0	53
Švedska	15	2	10	72	8	5	33	79
Slovenija	0	1	0	64	0	2	0	67
Slovaška	0	4	0	63	3	5	3	72
Združeno kraljestvo	43	8	12	65	10	11	65	84
SKUPAJ	118	121	100		166	167	384	

9. Izdane prošnje za medsebojno pomoč po državah članicah v letu 2009

	Prošnje za pridobitev informacij člen 6		Opozorila člen 7		Prošnje za izvrševanje zakonodaje člen 8		SKUPAJ	
	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto
Avstrija	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgija	25	11	25	36	34	4	84	51
Bolgarija	1	3	0	31	0	0	1	34
Ciper	0	3	0	31	0	0	0	34
Češka	0	2	0	31	4	3	4	36
Nemčija	3	14	0	36	13	14	16	64
Danska	6	1	0	32	4	4	10	37
Estonija	0	3	0	33	6	4	6	40
Španija	7	15	4	37	12	13	23	65
Finska	0	0	1	31	1	2	2	33
Francija	40	20	1	38	15	23	56	81
Grčija	0	0	0	31	0	0	0	31
Madžarska	10	1	1	31	12	0	23	32
Irska	1	2	0	32	1	14	2	48
Italija	1	3	1	35	2	4	4	42
Litva	2	1	0	31	2	1	4	33
Luksemburg	0	4	0	31	1	4	1	39
Latvija	0	3	1	31	5	2	6	36

Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Nizozemska	26	21	1	32	1	29	28	82
Poljska	0	1	0	33	3	1	3	35
Portugalska	0	1	0	34	3	4	3	39
Romunija	0	0	0	31	1	4	1	35
Švedska	4	4	0	35	8	5	12	44
Slovenija	0	0	0	31	0	0	0	31
Slovaška	2	0	0	31	9	5	11	36
Združeno kraljestvo	22	21	8	39	15	24	45	84
SKUPAJ	150	149	44		161	169	355	

10. Izdane prošnje za medsebojno pomoč po državah članicah v letu 2010

	Prošnje za pridobitev informacij člen 6		Opozorila člen 7		Prošnje za izvrševanje zakonodaje člen 8		SKUPAJ	
	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto	izdano	prejeto
Avstrija	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgija	12	2	6	24	11	2	29	28
Bolgarija	0	0	4	21	0	0	4	21
Ciper	0	2	1	22	0	2	1	26
Češka	2	0	1	22	1	5	4	27
Nemčija	2	12	0	26	11	21	13	59
Danska	0	0	0	23	10	0	10	23
Estonija	0	0	0	21	1	0	1	21
Španija	1	10	5	31	22	9	28	50
Finska	1	0	1	21	0	2	2	23
Francija	45	1	1	23	14	14	60	38
Grčija	0	1	0	22	1	0	1	23
Madžarska	9	2	3	21	10	5	22	28
Irska	0	3	0	23	0	10	0	36
Italija	1	1	0	26	1	6	2	33

Litva	1	0	0	21	3	1	4	22
Luksemburg	2	3	0	23	0	1	2	27
Latvija	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23
Nizozemska	1	16	2	24	6	21	9	61
Poljska	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugalska	0	1	0	27	0	1	0	29
Romunija	0	1	0	23	0	1	0	25
Švedska	1	4	2	22	3	4	6	30
Slovenija	1	0	0	21	0	0	1	21
Slovaška	1	4	0	23	5	1	6	28
Združeno kraljestvo	6	18	11	25	10	11	27	54
SKUPAJ	89	87	37		132	128	258	

11. Povezave s sistemom sodelovanja za varstvo potrošnikov in pregled uporabe – število pristojnih organov (december 2010)

<i>Uporabniki sistema sodelovanja za varstvo potrošnikov</i>	<i>Organi</i>
<i>Skupaj 750 aktivnih uporabnikov v 30 državah.</i>	<i>Skupaj 346 organov in 30 enotnih povezovalnih uradov z dostopom do sistema sodelovanja za varstvo potrošnikov. 30 % od teh nikoli ni izdalo prošnje za medsebojno pomoč, čeprav so imeli geslo.</i>