

Tisdagen den 9 mars 2010

I

(Resolutioner, rekommendationer och yttranden)

RESOLUTIONER

EUROPAPARLAMENTET

Konsumentskydd

P7_TA(2010)0046

Europaparlamentets resolution av den 9 mars 2010 om konsumentskydd (2009/2137(INI))

(2010/C 349 E/01)

Europaparlamentet utfärdar denna resolution

- med beaktande av kommissionens meddelande av den 28 januari 2009 Övervakning av den inre marknadens konsekvenser för konsumenten: andra resultattavlan för konsumentmarknaderna (KOM(2009)0025) och kommissionens arbetsdokument "Second Consumer Markets Scoreboard" (SEK(2009)0076),
 - med beaktande av kommissionens meddelande av den 2 juli 2009 om tillsyn av konsumentregelverket (KOM(2009)0330),
 - med beaktande av kommissionens rapport av den 2 juli 2009 om tillämpningen av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentskyddssamarbete) (KOM(2009)0336),
 - med beaktande av kommissionens meddelande av den 7 juli 2009 om en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter (KOM(2009)0346) och kommissionens tillhörande förslag till rekommendation (SEK(2009)0949),
 - med beaktande av kommissionens arbetsdokument av den 22 september 2009 "Follow up in Retail Financial Services to the Consumer Markets Scoreboard" (SEK(2009)1251),
 - med beaktande av sin resolution av den 18 november 2008 om resultattavlan för konsumentmarknaderna ⁽¹⁾,
 - med beaktande av artiklarna 48 och 119.2 i arbetsordningen,
 - med beaktande av betänkandet från utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd (A7-0024/2010), och av följande skäl:
- A. Resultattavlan för konsumentmarknaderna (resultattavlan) och resultattavlan för den inre marknaden har som mål att förbättra den inre marknadens funktion. Ett annat mål är att se till att den inre marknaden i högre grad reagerar på medborgarnas förväntningar och problem.

⁽¹⁾ Antagna texter, P6_TA(2008)0540.

Tisdagen den 9 mars 2010

- B. I de politiska riktlinjerna för den nya kommissionen efterlyser kommissionsordförande Barroso en mer systematisk och integrerad strategi för att fullborda den inre marknaden, t.ex. genom ett s.k. marknadsövervakningsinitiativ.
- C. EU:s 499 miljoner konsument är mycket viktiga för att den inre marknaden ska fungera effektivt. De har en betydelsefull roll när det gäller att förverkliga Lissabonagendans mål att öka tillväxten, sysselsättningen och konkurrensen. Konsumenternas utgifter genererar nämligen halva EU:s välstånd.
- D. Inom ramen för "EU 2020"-strategin, som ska ersätta Lissabonstrategin, bör det återinföras en konsumentpolitik som tar hänsyn till miljön och som uppmärksammar den inre marknads sociala dimension.
- E. En inre marknad som reagerar effektivt på konsumenternas krav bidrar också till att skapa en mer innovativ och sund ekonomi, eftersom effektiva och flexibla konsumentmarknader på alla ekonomiska områden är drivande krafter bakom konkurrenskraft och medborgarnas välbefinnande.
- F. En väl fungerande inre marknad bör ge konsumenterna ett brett urval av högkvalitativa varor och tjänster till konkurrenskraftiga priser och samtidigt garantera ett gott konsumentskydd.
- G. Det är i sin roll som konsumenter som flertalet EU-medborgare upplever den inre marknaden i vardagen.
- H. Konsumentskyddspolitik blir effektivare om konsumenterna och näringsidkarna känner till sina rättigheter och skyldigheter enligt gällande lagstiftning och om de kan tillämpa dem i sina affärstransaktioner.
- I. Trygga, välinformerade och starka konsumenter är nyckeln till ändamålsenligt fungerande marknader, eftersom sådana konsumenter gynnar leverantörer som arbetar seriöst och på bästa sätt tillgodoser konsumenternas behov.
- J. En aktiv konsumentpolitik skapar välinformerade och starka konsumenter som i sin tur kräver varor och tjänster med god kvalitet och detta kommer att spela en viktig roll för att göra Europeiska unionen globalt konkurrenskraftig, dynamisk och innovativ.
- K. Detaljhandelsmarknaderna, i synnerhet detaljhandelsmarknaderna för tjänster, har blivit mer komplexa. Därför blir det allt svårare för konsumenterna att göra välgrundade val vid köp av varor och tjänster.
- L. En samordnad strategi för konsumentupplysning krävs för att konsumenterna ska kunna känna sig trygga när de utövar sina rättigheter.
- M. Konsumenterna har rätt till ersättning när de drabbas av olagliga metoder, men i verkligheten är det mycket svårt för dem att dra dessa fall inför rätta på grund av de höga kostnaderna, de långa och invecklade förfarandena och riskerna i samband med rättstvister.
- N. Resultattavlan visar att bara fyra av tio konsumenter tycker att det är lätt att lösa tvister med säljarna och leverantörerna genom alternativa tvistlösningsmekanismer och att bara tre av tio tycker att det är lätt att lösa tvister i domstol.
- O. Ungefär hälften av de konsumenter i EU som framför klagomål är inte nöjda med hur klagomålet behandlats, och bara hälften av dem vidtar ytterligare åtgärder.

Tisdagen den 9 mars 2010

- P. Den ekonomiska krisen har ökat trycket på de lågavlönade konsumenter som lägger merparten av sina inkomster på mat och boende. Därför har alltför många konsumenter tvingats överskuldsetta sig.
- Q. Konsumentmarknadernas gränsöverskridande dimension blir snabbt viktigare genom att e-handeln utvecklas, men konsumenterna är fortfarande inte beredda att dra nytta av de fördelar som marknadsintegrationen innebär. Detta beror framför allt på att konsumenterna inte litar på att deras rättigheter skyddas på samma sätt när de handlar utomlands och på att de är osäkra på sin rätt till skadestånd.
- R. En hög nivå på konsumentskyddet i EU är en ofrånkomlig förutsättning för att det utvecklas en gränsöverskridande handel på en inre marknad som tillgodoser konsumenternas behov.
- S. Konsumentmarknadernas ökande gränsöverskridande dimension medför nya utmaningar för tillsynsmyndigheterna, som är bundna av gränserna för domstolarnas behörighet och hämmas av det splittrade regelverket.
- T. Såväl kommissionen som de nationella tillsynsmyndigheterna måste öka sina ansträngningar för att åstadkomma ett gott konsumentskydd och se till att konsumenterna känner sig trygga så att de kan utnyttja alla möjligheter på den inre marknaden.
- U. EU:s konsumentskyddsregler är föga meningsfulla om inte medlemsstaterna införlivar och verkställer dem och ser till att de efterlevs.
- V. När nationell lagstiftning väl har införts bör kommissionen aktivt hjälpa de nationella myndigheterna att tillämpa lagstiftningen på rätt sätt.
- W. I den nuvarande konjunkturedgången är en kraftfull och enhetlig tillsyn desto viktigare, eftersom krisen innebär att konsumenterna blir mer utsatta och eftersom en sämre efterlevnad av regelverket kan leda till större problem för konsumenterna. Tillsynsmyndigheterna kan ställas inför en ökad resursbelastning och måste noga överväga sina prioriteringar och se till att tillsynsverksamheten får så stora effekter som möjligt.
- X. Europaparlamentet och de nationella parlamenten kan aktivt bidra till att konsumentskyddslagstiftningen bättre införlivas och efterlevs genom att fortsätta att bedriva ett nära samarbete.

Inledning

1. Europaparlamentet anser att utnämningen 2007 av en kommissionsledamot med ansvar för konsumentfrågor, som visat prov på starkt personligt engagemang och stor öppenhet och som i hög grad gått i bräschen för utvecklingen, har bidragit till att det gått framåt med konsumentskyddspolitik och konsumentfrågorna, vilket verkligen har gynnat EU-medborgarna.
2. Europaparlamentet befarar att uppdelningen av ansvaret för konsumentfrågor mellan två kommissionsledamöter kan medföra att fokuseringen på konsumenterna försvagas i den nya kommissionen. Det finns också risk för att den nya organisatoriska strukturen inom de olika generaldirektoraten kan orsaka splittring eller negativt påverka samstämdheten i konsumentpolitiken och göra denna politik mindre effektiv.
3. Europaparlamentet konstaterar att Lissabonfördraget trätt i kraft och betonar att det i artikel 12 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt – som är en allmänt tillämplig bestämmelse – anges att konsumentskyddskraven ska beaktas när unionens övriga politik och verksamhet utformas och genomförs. Kommissionen uppmanas därför att effektivt integrera konsumentintressena i all EU-politik och att i sina konsekvensbedömningar undersöka de potentiella effekterna av all ny lagstiftning och politik som direkt eller indirekt berör konsumentområdet. Varje generaldirektorat vid kommissionen för vilket dessa frågor är aktuella uppmanas eftertryckligen att offentliggöra en årsrapport om hur konsumentpolitiken integreras i dess ansvarsområde.

Tisdagen den 9 mars 2010

4. Europaparlamentet betonar att det behövs en aktiv konsumentpolitik som gör det möjligt för allmänheten att dra full nytta av den inre marknaden. En effektiv konsumentpolitik är särskilt viktig under den aktuella ekonomiska krisen, eftersom man därmed kan stödja socialpolitiken i kampen mot de ökande klyftorna och skydda utsatta konsumenter och låginkomsttagare.

5. Europaparlamentet framhåller att konsumenterna bör kunna göra välgrundade val utan att utsättas för psykologisk bearbetning som tillverkarna utför genom att göra tendentiösa eller bedrägliga påståenden om varorna. Detta sporrar nämligen näringsidkarna att, i konkurrens med andra näringsidkare, förbättra kvaliteten på de varor och tjänster som de tillhandahåller och erbjuda konkurrenskraftiga priser.

6. Europaparlamentet anser att ett ansvarsfullt näringsliv som respekterar principen om företagens sociala ansvar samt konkurrensbestämmelserna och konsumenternas ekonomiska intressen kommer att bidra till att stimulera konsumenternas förtroende.

7. Europaparlamentet upprepar att konsumentorganisationerna är viktiga för att uppmärksamma myndigheterna på konsumenternas vardagslivsproblem. De instrument som står till konsumentorganisationernas förfogande bör förbättras, så att det blir lättare för dem att agera effektivt på EU-nivå och nationell nivå. Medlemsstaterna uppmanas att se till att konsumentorganisationerna i tillräcklig utsträckning rådfrågas i alla skeden av beslutsfattandet samt vid införlivandet och tillämpningen av konsumentlagstiftningen.

8. Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att öka konsumenternas medvetenhet och förbättra deras utbildning. Syftet med detta bör vara att stärka konsumenternas ställning i alla skeden av livet. Medlemsstaterna uppmanas att se till att det ges en klar och begriplig konsumentupplysning, framför allt till unga konsumenter om de varor och tjänster som inriktas på dem, samt i synnerhet att ta med konsumentfrågor i sina nationella läroplaner för undervisningen på alla nivåer, så att barnen får de färdigheter de behöver för att kunna fatta komplicerade beslut senare i livet, samt överväga att införa utbildningsprogram som inriktar sig på föräldrar och vuxna konsumenter och har som långsiktigt mål att utveckla och befästa medvetenheten hos konsumenterna. Parlamentet påpekar att programmen bör vara inrättade utgående från de krav som på olika nivåer råder inom utbildningen och de färdigheter som de studerande på dessa olika nivåer har och att man inom programmen bör använda sig av den moderna pedagogikens metoder utgående från erfarenheter och exempel tagna från verkliga livet. Upplysta konsumenter som är medvetna om sina rättigheter och vet vart de ska vända sig vid överträdelse av de gällande bestämmelserna är också viktiga för att man ska kunna upptäcka otillbörliga affärsmetoder.

9. Europaparlamentet framhåller att hållbar konsumtion måste främjas och att både tjänsteleverantörer/detaljhandlare och konsumenter måste få bättre utbildning och information om vad hållbar konsumtion innebär, så att de kan anpassa sitt beteende därefter.

10. Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att inleda en riktad kommunikationsstrategi för att öka medvetenheten bland EU-medborgarna om riskerna för utsatthet och om deras rättigheter som konsumenter, särskilt genom att skapa användarvänliga webbportaler, medvetandehöjande kampanjer och informationsställen på lokal, regional och nationell nivå. Det är viktigt att använda specifika kommunikationskanaler för att nå de mest utsatta konsumenterna. Man måste också bevaka att de organ som ska trygga förvaltningen och organisationen av kommunikationskanalerna är pålitliga, trovärdiga och opartiska.

Resultattavlan för konsumentmarknaderna

11. Europaparlamentet vidhåller att resultattavlan är ett viktigt redskap för att bättre övervaka konsumentmarknaderna och på så sätt tillhandahålla information som kan användas för att säkerställa ett bättre beslutsfattande och bättre lagstiftning och även för att visa medborgarna att deras önskemål verkligen beaktas.

12. Europaparlamentet välkomnar de fem huvudindikatorerna i resultattavlan – klagomål, priser, kundtillfredsställelse, leverantörsbyte och säkerhet – som är viktiga för att man ska kunna identifiera de områden där de största riskerna finns för att marknaderna fungerar dåligt ur ekonomisk och social synvinkel för konsumenterna. Det bör också tas fram kriterier som gör det möjligt att bedöma i vilken utsträckning varorna och tjänsterna stämmer överens med målet om en hållbar utveckling.

Tisdagen den 9 mars 2010

13. Europaparlamentet konstaterar att de fem indikatorerna visserligen inte fångar upp alla de aspekter som berör konsumenterna men dock utgör en tillräcklig grund på vilken man kan fastställa prioriteringar och dra slutsatser om vad som behöver analyseras mer, förutsatt att uppgifterna från medlemsstaterna är fullständiga och att de kan sammanställas så att de lätt kan jämföras.

14. Europaparlamentet anser att de nuvarande kunskaperna om klagomål, priser, kundtillfredsställelse, leverantörsbyte och säkerhet på konsumentområdet ännu inte räcker till för att dra definitiva slutsatser, och att fler uppgifter av god kvalitet krävs för att bygga upp en solid kunskapsbas om konsumentmarknaderna. Indikatorerna måste därför vidareutvecklas och insamlingen av uppgifter organiseras med beaktande av olikheterna mellan de nationella systemen.

15. Europaparlamentet föreslår att kommissionen, efter det att de fem grundläggande indikatorerna och metoderna i anslutning till dem har utvecklats tillräckligt för att de ska kunna ge resultat av god kvalitet, bör överväga att i resultattavlan ta med ytterligare långsiktiga indikatorer, till exempel om marknadsandelar, kvalitet, reklam, öppenhet och möjlighet att jämföra erbjudanden, samt om tillsyn och konsumentinflytande, sociala indikatorer, miljöindikatorer och etiska indikatorer samt indikatorer för att mäta konsumenternas prövningsmöjligheter och nackdelarna för konsumenterna. Parlamentet anser dock att detta arbete bör göras successivt för att resultattavlan ska förbli koncentrerad och begriplig, så att greppet på konsumentskyddsfrågorna blir mera helhetsbetonat och konsumenterna till fullo kan dra nytta av de fördelar som den inre marknaden erbjuder.

16. Europaparlamentet upprepar att resultattavlan bör omfatta alla de viktigaste kategorierna av konsumentutgifter, så att den identifierar de mest problematiska marknaderna och lägger grunden för en fortsatt mer detaljerad sektorsspecifik analys, särskilt när det bevisligen finns problem som är gemensamma för olika marknader. Kommissionen och medlemsstaterna uppmanas därför att se till att tillräcklig finansiering och personal står till förfogande för vidareutvecklingen av resultattavlan.

17. Europaparlamentet är medvetet om att konsumenterna är mindre nöjda och har mer problem med tjänster än med varor. Detta kan i viss mån tyda på att avtalsförbindelserna och tillhandahållandet är komplexare för tjänster än för varor. Parlamentet uppmanar eftertryckligen kommissionen att genomföra grundliga analyser av alla de sektorer som enligt resultattavlan är behäftade med problem. Kommissionen uppmanas också att se till att dessa analyser vid behov följs upp av specifika lagstiftningsinitiativ och politiska rekommendationer till medlemsstaterna, samt att ge respons till parlamentet.

18. Europaparlamentet välkomnar det arbete som kommissionen gjort i sin utredning om detaljhandeln med finansiella tjänster, vilket offentliggjorts som en uppföljning av resultattavlan, och anser att det är intressant och av hög kvalitet. Parlamentet konstaterar att det påtalats problem med de finansiella tjänsterna och att dessa ytterligare förvärrats av den ekonomiska krisen och välkomnar framför allt de avslöjanden som gjorts i denna utredning, till exempel om att det råder stora problem med insynen i kostnaderna för dagligkonton inom EU och möjligheterna att jämföra dessa kostnader och anser att lämpliga slutsatser bör dras om behovet av bättre lagstiftning inom denna sektor.

19. Europaparlamentet påpekar att konsumenternas klagomål visserligen är viktiga för att man ska kunna upptäcka funktionsproblem på marknaden men att avsaknaden av klagomål inte alltid innebär att marknaden fungerar väl. I några medlemsstater är konsumenterna nämligen mindre benägna att klaga eftersom de har andra konsumenttraditioner och uppfattningar om hur sannolikt det är att konsumenten vinner en tvist. Att många klagomål lämnas in i en enskild medlemsstat bör å andra sidan inte nödvändigtvis tolkas som ett tecken på att marknaden är bristfällig. En annan förklaring kan nämligen vara att det finns effektiva organ för klagomålshantering eller att det nyligen har genomförts informationskampanjer om konsumenträttigheter.

20. Europaparlamentet konstaterar att det finns över 700 utomstående organisationer som tar emot klagomål från konsumenterna i EU. Formerna för att göra detta skiljer sig dock betydligt åt, och förhållandevis få av organisationerna samlar in uppgifter om klagomålet och den berörda sektorn. Detta kan räcka för att lämna rådgivning eller information men är inte alls tillräckligt för att kartlägga eventuella bristfälliga marknader ur konsumenternas synvinkel. Alla organ för klagomålshantering uppmanas därför att anta en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål från konsumenterna. Organen uppmanas också att redogöra för uppgifter om klagomål inom alla områden – dvs. både rekommenderade och frivilliga områden – i överensstämmelse med kommissionens förslag till rekommendation. Utvecklingen av en harmoniserad metod kommer att göra det möjligt för medlemsstaterna att samla in mer meningsfulla uppgifter och få en fullständigare bild av de nationella konsumentmarknaderna. Detta kan leda till att det upprättas en EU-övergripande databas som gör det möjligt att jämföra konsumentproblem i hela EU.

Tisdagen den 9 mars 2010

21. Europaparlamentet uppmärksammar analysen av tillgängliga uppgifter om priser, vilken visar att det finns oförklarliga skillnader mellan olika länder för ett antal varor och tjänster. Även om prisskillnaderna ofta hänger samman med skillnader i efterfrågan, utgiftsnivåer, skatter eller kostnadsstrukturen, tyder de också ofta på att den inre marknaden är fragmenterad eller fungerar dåligt. När priset på en viss produkt är högre än ett riktmärke är det nödvändigt att titta på förhållandet mellan import- och konsumentpriserna och noga undersöka orsakerna till de olika prisnivåerna.

22. Europaparlamentet anser att de tillgängliga uppgifterna om priser inte räcker för en korrekt övervakning av den inre marknaden och uppmanar de nationella statistikkontoren och Eurostat att samarbeta med kommissionen för att lämna mer uppgifter och vidareutveckla metoderna för insamling av genomsnittliga priser för jämförbara och representativa varor och tjänster. I detta sammanhang påpekar parlamentet att de nationella statistikkontoren måste validera och mer fullständigt delta i insamlingsarbetena och i arbetet för att beräkna genomsnittspriserna. Parlamentet understryker att tillhandahållandet av prisuppgifter med ökad insyn skulle ge konsumenterna ökat förtroende och visa dem att det tas hänsyn till frågor som är aktuella för dem i vardagslivet.

23. Europaparlamentet erkänner att kundtillfredsställelse är en viktig indikator för att man ska förstå hur bra eller dåligt marknaderna tillgodoser konsumenternas önskemål. Kommissionen uppmanas att vidareutveckla sina metoder och sin mätteknik för undersökningar av kundtillfredsställelse och att ta med fler sektorer i framtiden.

24. Europaparlamentet anser att möjligheten att byta leverantör är en viktig konkurrensaspekt i en marknadsekonomi. Kommissionen och medlemsstaterna uppmanas att vidta åtgärder för att underlätta byten inom alla viktiga detaljhandelstjänster.

25. Europaparlamentet konstaterar att undersökningar antyder att konsumenterna i allmänhet har stort förtroende för produktsäkerheten, även om konsumenternas uppfattningar om produktsäkerheten varierar avsevärt mellan medlemsstaterna. Kommissionen och medlemsstaterna uppmanas att förbättra de nu tillgängliga uppgifterna om säkerheten i fråga om konsumentprodukter. Dessa uppgifter sammanställs framför allt på grundval av rapporterade olycksfall och skador som orsakats av produkter med säkerhetsbrister eller genom system för riskanmälan. Det är särskilt angeläget att övervaka leksakers säkerhet.

26. Europaparlamentet uppmanar samtliga medlemsstater att ytterligare stärka konsumentskyddet genom att systematiskt samla in och registrera uppgifter om olycksfall och skador via en gemensam databas.

27. Europaparlamentet konstaterar att omfattningen av den gränsöverskridande handeln fortfarande varierar betydligt mellan EU-länderna. Fastän de genomsnittliga utgifterna för inköp över gränserna är höga (737 euro per person och år), säljer en klar majoritet (75 procent) av näringsidkarna bara till konsumenter i det egna landet samtidigt som bara en fjärdedel av de europeiska konsumenterna handlar över gränserna. Det finns visserligen en rad strukturella hinder – såsom språk, avstånd och skillnader i konsumentskyddslagar – men ett större förtroende från konsumenternas sida skulle kraftigt öka handeln över gränserna. Utvecklingen av den gränsöverskridande handeln får inte leda till att reglerna urvattnas. I stället gör denna utveckling det ännu mer angeläget att säkerställa ett optimalt konsumentskydd i EU.

28. Europaparlamentet noterar att näthandel blir allt vanligare, men att den gränsöverskridande e-handeln inte utvecklas lika snabbt som den inhemska. Kommissionen uppmanas att i den framtida resultattavlan ta med mer fullständiga uppgifter om den verkliga omfattningen av den gränsöverskridande försäljningen och problemen för de konsumenter som handlar över nationsgränserna.

29. Europaparlamentet konstaterar att bara drygt hälften av konsumenterna i EU (51 procent) anser att de åtnjuter ett tillräckligt skydd genom de nuvarande konsumentåtgärderna. Mer än hälften (54 procent) anser att myndigheterna skyddar deras rättigheter på ett bra sätt, och en något större andel (59 procent) anser att säljarna och leverantörerna respekterar deras rättigheter.

30. Europaparlamentet betonar att nästan en tredjedel (30 procent) av de konsumenter i EU som köpt varor på distans via Internet, telefon eller postorder uppger att de haft problem med leveranserna. Nio av tio av dem som försökte skicka tillbaka en inköpt vara eller häva ett kontrakt inom ångerfristen lyckades dock göra detta.

Tisdagen den 9 mars 2010

31. Europaparlamentet påminner om att flera medlemsstater har tagit fram verktyg, till exempel organ för prisövervakning, för att övervaka sina nationella marknader ur ett konsumentperspektiv eller allmänna system för registrering av klagomål för att tjäna som informationskälla för det politiska beslutsfattandet, medan andra medlemsstater inte använder uppgifter för att övervaka konsumentmarknaderna och har svårt att sammanställa uppgifter. Utbyte av bästa praxis mellan medlemsstaterna är därför nödvändigt.

32. Europaparlamentet framhåller att en omfattande överföring av uppgifter från de nationella statistikkontoren och Eurostat och ett nära samarbete mellan dessa organ, kommissionen, beslutsfattare på konsumentområdet, nationella tillsynsmyndigheter samt konsument- och näringslivsorganisationer kommer att vara ofrånkomliga för att man ska kunna säkerställa uppgifternas kvalitet och fullständighet och vidareutveckla den kunskapsbas som behövs. Eurostat, medlemsstaterna och alla berörda parter uppmanas att vidta åtgärder för att underlätta detta samarbete.

33. Europaparlamentet anser att marknadsrelevanta uppgifter kan bli en viktig drivfjäder för både innovation och konkurrenskraft. Parlamentet betonar därför vikten av att resultattavlan blir ett verktyg som gör det möjligt att ringa in konsumenternas önskemål och krav. Uppgifterna i resultattavlan kan främja innovation eftersom de ger näringslivet incitament att ta sig in på nya marknader och eftersom de pressar företagen att förbättra sina varor och tjänster.

34. Europaparlamentet anser att resultattavlan, när den ifyllts med tillförlitliga och lätt jämförbara uppgifter från de 27 medlemsstaterna, bör vara en rik källa med jämförbara uppgifter för nationella beslutsfattare på det konkurrens- och konsumentpolitiska området och på andra områden, så att de kan få hjälp att på nationell nivå kartlägga marknader som inte fungerar väl för konsumenterna.

35. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att fastställa riktmärken på konsumentområdet i varje medlemsstat och att i detta sammanhang ta hänsyn till skillnader i konsumentlagarna och konsumenttraditionerna. Genom att jämföra konsekvenserna för konsumenterna i olika medlemsstater och fastställa riktmärken för konsumenternas villkor i hela EU bidrar man till arbetet med att ta fram bästa praxis. I förlängningen bidrar man härigenom även till insatserna för att få till stånd en fungerande inre marknad för konsumenterna.

36. Europaparlamentet uppmanar samtliga medlemsstater att årligen genomföra en allmän marknadsövervakning. Syftet bör vara att identifiera marknader som är bristfälliga för konsumenterna och tillhandahålla fullständiga uppgifter, så att det blir möjligt för kommissionen att övervaka och jämföra de problem som konsumenterna ställs inför på den inre marknaden.

37. Europaparlamentet påpekar att resultattavlan inte bara bör användas för att få till stånd en bättre konsumentpolitik. Den måste nämligen också påverka alla politikområden som är av betydelse för konsumenterna och medföra att konsumentfrågor i större utsträckning integreras i all EU-politik och att målet om en hållbar utveckling inlemmas i konsumentskyddspolitiken. Dessutom bör resultattavlan stimulera en mer allmän diskussion om konsumentpolitiska frågor.

38. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att, med stöd av medlemsstaterna, dra upp en strategi för att göra resultattavlan känd för en bredare krets, bland annat genom att se till att den är lättillgänglig och synlig på relevanta webbplatser. Kommissionen uppmanas också att verka för att massmedier, nationella myndigheter, konsumentorganisationer och andra berörda parter får korrekt information om resultattavlan. Det är nödvändigt att fortsätta att varje år offentliggöra resultattavlan i en broschyr, som bör göras tillgänglig på samtliga officiella EU-språk. Kommissionen och medlemsstaterna uppmanas att på lämpligt sätt marknadsföra webbplatsen "eYou Guide" för EU-medborgarna. Kommissionen har tagit fram denna webbplats just för att den ska ge information om medborgarnas rättigheter.

Tillsyn av konsumentregelverket

39. Europaparlamentet välkomnar de fem prioriterade åtgärdsområden som kommissionen har fastställt i sitt meddelande om tillsyn av konsumentregelverket.

40. Europaparlamentet betonar att en effektiv tillämpning och tillsyn av EU:s konsumentskyddsbestämmelser bidrar till att öka konsumenternas förtroende och till att kraftfullt avskräcka näringsidkare från att försöka kringgå dessa bestämmelser. Kommissionen uppmanas att noga övervaka och hjälpa medlemsstaterna vid införlivandet och tillämpningen av EU:s konsumentregelverk. Kommissionen uppmanas i detta sammanhang att, med användning av den rättsliga grund som anges i artikel 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, undersöka möjligheterna att ge konsumentskyddspolitiken större genomslagskraft genom att vidta åtgärder som stöder och kompletterar medlemsstaternas politik, eventuellt genom att inrätta ett europeiskt konsumentorgan.

Tisdagen den 9 mars 2010

41. Europaparlamentet konstaterar att tillsynen i EU är långt ifrån enhetlig och att de flesta länder har starka och svaga sidor. Enligt statistiken finns det betydande skillnader mellan medlemsstaterna när det gäller budgetarna för marknadsövervakning och antalet berörda inspektörer. Medlemsstaterna uppmanas med eftertryck att fördubbla sina ansträngningar och öka resurserna, så att de lagar som skyddar konsumenterna och tryggar konkurrensen efterlevs på detaljhandelsmarknaderna.

42. Europaparlamentet anser att det är mycket viktigt att stärka mekanismerna för marknadsövervakning och tillsyn och att tillämpa dem effektivt och fullständigt för att öka konsumenternas förtroende. Konsumtionen kommer nämligen att vara en viktig faktor för den ekonomiska återhämtningen. Myndigheterna måste ges mer resurser så att de kan undersöka och till sist sätta stopp för olagliga affärsmetoder.

43. Europaparlamentet betonar att konsumentmarknaderna utvecklas snabbt och att tillsynsmyndigheterna måste kunna bemöta de nya utmaningar som de ekonomiska och tekniska förändringarna innebär för deras förmåga att fungera effektivt i en gränsöverskridande miljö såsom den inre marknaden. För att åstadkomma detta måste gemensamma insatser göras, så att tillsynen blir effektiv och konsekvent i hela EU. Dessutom behövs en översyn av regelverket för att täppa till eventuella luckor i regelverket.

44. Europaparlamentet förespråkar att man i alla medlemsstater inrättar självständiga konsumentskyddsmyndigheter för att tillhandahålla information och inleda rättsliga förfaranden vid nationella domstolar i syfte att skydda konsumenternas intressen. Parlamentet uppmuntrar med anledning av detta till samarbete mellan konsumentskyddsmyndigheterna i alla medlemsstater.

45. Europaparlamentet uppmanar med eftertryck samtliga medlemsstater att undersöka möjligheten att tillsätta en särskild konsumentombudsman. En sådan institution existerar redan i vissa medlemsstater som extrajudiciellt organ med uppgift att reglera konsumenttvister i godo och även som rådgivande organ med uppgift att, jämsides med staten, lösa problem som faller under dess behörighetsområde.

46. Europaparlamentet delar kommissionens uppfattning om att alternativa tvistlösningsmekanismer såsom medling, skiljedomar eller tvistlösning utanför domstol kan vara ett smidigt och tilltalande alternativ för de konsumenter som inte har lyckats lösa sina tvister med en näringsidkare eller en offentliggjord tjänsteleverantör på ett informellt sätt. Medlemsstaterna uppmanas med eftertryck att uppmuntra utvecklingen av alternativa tvistlösningsmekanismer för att stärka konsumentskyddet och göra så att regelverket efterlevs av så många som möjligt. Dessa mekanismer bör dock komplettera snarare än ersätta rättsliga eller administrativa tillsynsmedel. Fastställandet av tydliga datum och tidpunkter för de svar som myndigheterna och företagen ska ge i samband med översända handlingar kan vara till avsevärd hjälp för de konsumenter som överväger åtgärder för att lösa en tvist.

47. Europaparlamentet påminner om att uppgifter visar att det finns stora skillnader mellan medlemsstaterna och att det finns utrymme att förbättra prövningsmöjligheterna. System för prövning av gruppstalan vid domstol finns redan i 13 medlemsstater, och kommissionen uppmanas att snarast följa upp sin grönbok av den 27 november 2008 om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter (KOM(2008)0794).

48. Europaparlamentet betonar att tjänstemän och rättsliga myndigheter måste få ordentlig utbildning om EU:s konsumentskyddsbestämmelser.

49. Europaparlamentet konstaterar att det av granskningsrapporten från nätverket för konsumentskyddssamarbete framgår att de myndigheter som har hand om gränsöverskridande fall stöter på svårigheter eftersom de saknar resurser. Kommissionen uppmanas att undersöka hur tillräckliga resurser kan säkerställas för att man ska kunna uppfylla skyldigheterna enligt förordningen om konsumentskydd.

50. Europaparlamentet stöder samordnade tillsynsåtgärder (gemensamma marknadskontroller eller s.k. sweeps) då de nationella myndigheterna vid samma tidpunkt undersöker om en viss bransch följer EU-lagstiftningen. Sådana åtgärder bör vidtas oftare (två gånger om året) på grundval av en gemensam metod, och de bör kombineras med andra verktyg.

Tisdagen den 9 mars 2010

51. Europaparlamentet erkänner att det är juridiskt komplicerat att offentliggöra resultaten av marknadsövervaknings- och tillsynsåtgärderna samt att stränga sekretessregler ofta gäller för utredningsarbetet. Kommissionen och medlemsstaterna bör dock offentliggöra sådana resultat och redovisa dem enligt hur de fördelar sig på de enskilda företagen, i de fall det konstaterats att olagligt handlande förekommit vid upprepade tillfällen, så att man säkerställer ökad öppenhet, gör de nationella myndigheternas tillsynsarbete synligare och ger konsumenterna möjlighet att göra välgrundade val.

52. Europaparlamentet efterlyser en förstärkning av strukturerna för marknadsövervakning i samtliga medlemsstater, så att de produkter som är i omlopp på deras marknader uppfyller höga säkerhetsstandarder och eventuella defekta eller farliga produkter snabbt avlägsnas från marknaden. Kommissionen uppmanas att övervaka och med jämna mellanrum se över riktlinjerna för systemet för snabb varning (Rapex) för att förbättra systemets funktionssätt.

53. Europaparlamentet uppmanar i detta sammanhang kommissionen att noggrannare övervaka medlemsstaternas tillämpning av förordningarna om marknads kontroll, särskilt förordning (EG) nr 765/2008, och att vid behov snabbt inleda överträdelseförfaranden.

54. Europaparlamentet stöder kommissionens ansträngningar att undersöka de senaste möjligheterna till teknisk övervakning för att produkter ska kunna spåras globalt genom hela distributionskedjan (exempelvis genom RFID-chips eller streckkoder). Kommissionen uppmanas att informera parlamentet om sina aktuella initiativ och senaste rön i fråga om utvecklingen av ett globalt nätverk för spårning av produkter.

55. Europaparlamentet påminner om att nätverket för europeiska informationscentrum för konsumenter behöver lämplig finansiering, så att man ökar konsumenternas förtroende genom att informera medborgarna om deras rättigheter som konsumenter och genom att underlätta tillträdet till prövning i ärenden då konsumenterna har gjort inköp över gränserna.

56. Europaparlamentet påpekar att importvolymen till EU från tredjeländer ökar alltmer och att tullmyndigheterna därför har en viktig uppgift att skydda konsumenterna från importerade osäkra produkter och att det därför behövs ett allt närmare samarbete inte bara mellan marknadsövervaknings- och tullmyndigheterna, utan även mellan de olika medlemsstaternas tullmyndigheter.

57. Europaparlamentet betonar att man för att trygga säkerheten för produkter som omsätts på den inre marknaden måste samarbeta med myndigheter i tredjeländer. Parlamentet stöder därför kommissionens initiativ att öka det internationella samarbetet och ingå formella avtal med tillsynsmyndigheter i tredjeländer, särskilt Kina, Förenta staterna och Japan. En fortsatt dialog och ett ökat informationsutbyte om produkt-säkerhet ligger i alla parter intresse och är av central betydelse för att skapa förtroende hos konsumenterna. Kommissionen uppmanas att med jämna mellanrum avlägga rapport till parlamentet om sin dialog med tredjeländer.

*

*

*

58. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution till rådet, kommissionen och medlemsstaternas regeringar och parlament.