

**SV**

**SV**

**SV**



EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION

Bryssel den 2.7.2009  
KOM(2009) 336 slutlig

**RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET OCH RÅDET**

**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)**

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | Inledning .....  | 3  |
| 1.1. | Bakgrund.....  | 3  |
| 1.2. | Rapportens omfattning och metoder .....  | 3  |
| 2.   | Berörda institutioner och former för tillsynsarbetet: inrättande av nätverket för konsumentskyddssamarbete ..... | 4  |
| 2.1. | Inrättande av nätverket: utnämning av myndigheter.....   | 4  |
| 2.2. | Utveckling av databasen: systemet för konsumentskyddssamarbete.....  | 5  |
| 2.3. | Kommittén för konsumentskyddssamarbete .....   | 5  |
| 2.4. | Ändringar av bilagan till förordningen .....   | 6  |
| 3.   | Nätverkets funktion – en första bedömning .....  | 6  |
| 3.1. | Allmänt.....   | 6  |
| 3.2. | Databasen .....  | 7  |
| 3.3. | Driften av nätverket: huvudsakliga brister .....   | 7  |
| 4.   | De allmänna ramarna för samarbetet .....   | 9  |
| 4.1. | Gemensam verksamhet och tjänstemannautbyte .....   | 9  |
| 4.2. | Tillsynssamarbete med tredjeländer.....  | 9  |
| 5.   | Slutsatser .....   | 9  |
| 5.1. | Allmänt.....   | 9  |
| 5.2. | Konsolidering av nätverket .....   | 10 |
| 5.3. | Effektivisera och förbättra nätverket.....   | 10 |
| 5.4. | Förstärka ramarna för det administrativa samarbetet.....   | 11 |

## 1. INLEDNING

### 1.1. Bakgrund

Förordningen om konsumentskyddssamarbete<sup>1</sup> antogs den 27 oktober 2004 och trädde i kraft den 29 december 2006 efter två års intensiva förberedelser av kommissionen och medlemsstaterna.

Genom förordningen inrättades ett EU-nätverk för offentliga myndigheter med ansvar för tillsynen av medlemsstaternas konsumentskyddslagstiftning (nätverket för konsumentskyddssamarbete eller CPC-nätverket), som togs i drift i december 2006. Inom förordningens tillämpningsområde harmoniseras till viss del myndigheternas utrednings- och tillsynsbefogenheter samtidigt som det föreskrivs förfaranden för utbyte av relevant information och/eller vidtagande av tillsynsåtgärder för att stoppa överträdelser när det gäller gränsöverskridande ärenden<sup>2</sup>. Förordningen ålägger medlemsstaterna att vidta åtgärder när de tar emot en begäran om ömsesidigt bistånd genom nätverket samt att se till att tillräckliga resurser avsätts till nätverkets myndigheter så att dessa skyldigheter kan fullgöras. Förordningen ger också utökade möjligheter att ta initiativ till administrativt samarbete till vilket kommissionen bidrar med finansiering.

Eftersom förordningen omfattas av EES-avtalet<sup>3</sup> gäller även samma bestämmelser och förfaranden för de Eftaländer som tillämpar EES-avtalet. De senare är fullt integrerade i nätverkets verksamhet.

Förordningen syftar ytterst till att garantera en enhetlig hög konsumentskyddsnivå i hela EU och till att stärka konsumenternas förtroende för den inre marknaden genom att den tillhandahåller ett effektivt redskap för tillsyn över gränserna och anger ramar för utbyte av god praxis och samarbete.

### 1.2. Rapportens omfattning och metoder

Genom denna rapport fullgör kommissionen sin skyldighet enligt artikel 21 i förordningen att vartannat år rapportera till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av förordningen.

Rapporten täcker nätverkets verksamhet under de två första åren 2007 och 2008. I lämpliga fall hänvisas även till förberedelserna före 2007 för att se till att nätverket kunde tas i drift som planerat i december 2006.

Rapporten bygger på de rapporter som medlemsstaterna ska utarbeta vartannat år<sup>4</sup> för att fullgöra sina egna rapporteringsskyldigheter enligt förordningen, statistik som

---

<sup>1</sup> 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"), EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>2</sup> Nätverket har till uppgift att tillvarata konsumenternas kollektiva intresse och tar därför inte upp enskilda konsumentklagomål.

<sup>3</sup> Gemensamma EES-kommitténs beslut nr 92/2006 av den 7 juli 2006.

<sup>4</sup> Medlemsstaternas rapporter offentliggörs på webbplatsen Europa.

tagits fram genom den databas som nätverket använder och den praktiska erfarenheten av de första gemensamma marknadskontroller (s.k. *EU-sweeps*)<sup>5</sup> som samordnades av kommissionen.

## **2. BERÖRDA INSTITUTIONER OCH FORMER FÖR TILLSYNSARBETET: INRÄTTANDE AV NÄTVERKET FÖR KONSUMENTSKYDDSSAMARBETE**

I de två första kapitlen av förordningen fastställs vilka institutioner och andra faktorer som skulle finnas på plats för att nätverket skulle kunna inrättas i slutet av 2006.

### **2.1. Inrättande av nätverket: utnämning av myndigheter**

Enligt bestämmelserna i förordningen ska varje medlemsstat utse de tillsynsmyndigheter (behöriga myndigheter) som ska bilda nätverket samt en central kontaktpunkt som ska samordna tillämpningen av förordningen på nationell nivå. Medlemsstaterna ska också se till att dessa myndigheter har de utrednings- och tillsynsbefogenheter som krävs enligt förordningen och att de får tillräckliga resurser så att de kan fullgöra sina skyldigheter.

Alla medlemsstater var tvungna att göra stora ansträngningar och anpassa sin nationella lagstiftning för att uppfylla kraven enligt förordningen, särskilt för att upprätta den struktur som krävs för att hantera det gränsöverskridande samarbetet. Anpassningarna gällde främst ändringar av de nationella konsumentmyndigheternas utrednings- och tillsynsbefogenheter så att de uppfyllde minimikraven enligt artikel 4 i förordningen. I vissa fall var man emellertid tvungen att inrätta nya myndigheter och ändra de nationella tillsynssystemen för att se till att myndigheterna fick de tillsynsbefogenheter som krävs enligt förordningen.

I slutet av den period som rapporten omfattar hade alla medlemsstater anmält en förteckning över myndigheter till kommissionen, med undantag av två medlemsstater som ännu inte formellt hade anmält några myndigheter med ansvar för tillsynen över direktivet om otillbörliga affärsmetoder<sup>6</sup>.

Enligt artikel 5 i förordningen ska den förteckning som anmäls till kommissionen offentliggöras i *Europeiska unionens officiella tidning*<sup>7</sup>.

Kommissionen följer noga upp informationen från myndigheter och har i två fall påtalat effektivitetsproblem vid de nationella förvaltningsmyndigheter som har utsetts eftersom så många myndigheter är inblandade. Kommissionen har uppmanat dessa medlemsstater att se över de former för tillsynsarbetet som de har underrättat kommissionen om. I båda fallen har ett alternativ föreslagits. Det har dock ännu inte

---

<sup>5</sup> *EU-sweeps* är gemensamma marknadskontroller som utförs av de tillsynsmyndigheter som ingår i nätverket.

<sup>6</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenterna på den inre marknaden, EUT L 149, 11.6.2005, s. 22.

<sup>7</sup> EUT C 40, 23.2.2007 och EUT C 286, 28.11.2007. En uppdatering efter ändringar som har anmälts sedan juni 2007 håller för närvarande på att utarbetas.

införts, eftersom de nationella förfarandena för att utse de nya myndigheterna har dragit ut på tiden.

När det gäller skyldigheten att ge tillräckliga resurser är det svårt att göra en fullständig bedömning av situationen enbart på grundval av den information som lämnats i de nationella rapporterna. Uppgifterna i dessa rapporter rör sällan enbart konsumentskyddssamarbetet och de är inte jämförbara. Det framgår emellertid att tjänstemännen i regel utför de uppgifter som rör förordningen om konsumentskyddssamarbete utöver sitt vanliga arbete och att det är svårt att identifiera de resurser som avsätts till nätverket. Alla myndigheter har utsett minst en kontaktperson för frågor som gäller konsumentskyddssamarbetet, men det tycks finnas stora skillnader när det gäller medlemsstaternas administrativa kapacitet.

## **2.2. Utveckling av databasen: systemet för konsumentskyddssamarbete**

Enligt artikel 10 i förordningen ska det upprättas en databas som myndigheterna ska använda för informationsutbytet. Kommissionen ansvarar för utformningen och administrationen av systemet för konsumentskyddssamarbete (CPCS-databasen).

Kommissionen har för detta ändamål samarbetat nära med medlemsstaterna och har bildat en särskild användargrupp som ska bistå med analyser inför utvecklingen av funktionerna i databasen och med utprovning av nya versioner.

En första version med grundfunktioner togs i bruk innan nätverket startade sin verksamhet. Sedan dess har flera förbättringar gjorts för att öka användarvänligheten, förbättra funktionerna och utveckla nya funktioner.

## **2.3. Kommittén för konsumentskyddssamarbete**

Enligt artikel 19 i förordningen ska kommissionen för sina uppgifter i samband med tillämpningen av förordningen biträdas av en kommitté med företrädare för medlemsstaterna (kommittén för konsumentskyddssamarbete). Kommitténs ordförande ska vara en företrädare för kommissionen.

En av kommitténs första uppgifter var att fastställa regler för hur nätverket ska fungera, som förtydligar vissa principer i förordningen. Bland dessa regler ingår bestämmelser om tidsfrister, om minimikrav på information för en begäran och om olika åtkomsträttigheter för den information som utväxlas genom databasen. Kommissionen antog tillämpningsbestämmelserna<sup>8</sup> i tid i december 2006 innan nätverket startade sin verksamhet.

---

<sup>8</sup> Kommissionens beslut av den 22 december 2006 om tillämpning av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen med avseende på ömsesidigt bistånd, senast ändrat genom kommissionens beslut 2008/282/EG av den 17 mars 2008, EUT L 32, 6.2.2007 respektive EUT L 89, 1.4.2008.

## 2.4. Ändringar av bilagan till förordningen

Förordningen om konsumentskyddssamarbete innehåller en bilaga med rättsakter som omfattas av samarbetet. Den omfattar främst EU-lagstiftning på konsumentskyddsområdet, men även på några andra områden<sup>9</sup>.

Under den tid som rapporten omfattar ändrades bilagan för att inbegripa direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder. Tre förslag om att ytterligare utvidga bilagan är under behandling. Bland dessa ingår förbudet mot icke begärd kommunikation (spam)<sup>10</sup> och två förslag om passagerares rättigheter vid sjö- och busstransporter<sup>11</sup>. Det finns ytterligare förslag om tillsyn över annan EU-lagstiftning genom CPC-nätverket, men kommissionen prioriterar för närvarande en konsolidering av nätverket innan man ger sig i kast med ytterligare ändringar av bilagan till förordningen.

## 3. NÄTVERKETS FUNKTION – EN FÖRSTA BEDÖMNING

### 3.1. Allmänt

Efter en relativt trög start ökade verksamheten i nätverket snabbt. Totalt begärdes ömsesidigt bistånd vid 719 tillfällen<sup>12</sup> under de två åren, varav 327 gånger under 2007 och 392 gånger under 2008. Under samma period avslutande myndigheterna 40 % av de ärenden som gällde begäran om information och 30 % av de ärenden som gällde begäran om tillsynsåtgärder.

De flesta fall gällde begäran om information (39 % av alla ärenden) och begäran om tillsynsåtgärder för att stoppa konstaterade överträdelser av lagstiftningen (37 % av alla ärenden). Antal ärenden som gällde begäran om tillsynsåtgärder nästan fördubblades under de två åren, vilket utgjorde den största ökningen.

Nätverket har dessutom genomfört två gemensamma marknadskontroller (*sweeps*) i form av undersökningar på Internet. Den ena gällde webbplatser där man sålde flygbiljetter (2007) och den andra webbplatser där ringsignaler för mobiltelefoner utbjöds till försäljning (2008). Tillsynsåtgärderna pågår fortfarande avseende den marknadskontroll som gjordes 2008.

---

<sup>9</sup> Andra rättsakter som omfattas är t.ex. förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter (EUT L 46, 17.2.2004) och direktiv 2000/31/EG om elektronisk handel (EGT L 178, 17.7.2000).

<sup>10</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation: Artikel 13 när det gäller konsumentskydd (EGT L 2001, 31.7.2002, s. 37).

<sup>11</sup> Förslag till förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen, KOM(2008) 816.

Förslag till förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen, KOM(2008) 817.

<sup>12</sup> Inom ramen för konsumentskyddssamarbetet kan myndigheterna antingen skicka ett varningsmeddelande (utbyte av information utan begäran) till övriga berörda myndigheter, begära information till stöd för sitt eget utrednings- och tillsynsarbete (utbyte av information på begäran) eller begära att en annan myndighet ska vidta lämpliga åtgärder för att stoppa en lagstridig metod (begäran om tillsynsåtgärder).

De flesta överträdelseärenden som behandlades genom systemet för konsumentskyddssamarbete gällde vilseledande reklam<sup>13</sup> (närmare en tredjedel av alla ärenden) och affärsmetoder på nätet (Internet och e-post). De två gemensamma marknadskontrollerna ledde till en ökning av antalet ärenden som gällde begäran om ömsesidigt bistånd i de branscher där myndigheterna gjorde sina utredningar, dvs. transporter och kommunikation. Det mest slående är att inga eller mycket få ärenden<sup>14</sup> gällde vissa direktiv<sup>15</sup>.

Nätverkets verksamhet ger redan påtagliga resultat för konsumenterna. Som exempel kan nämnas att den gemensamma marknadskontrollen av flygbranschen har lett till att flygbolagen gradvis har förbättrat sina bokningsrutiner och webbplatser så att de uppfyller kraven i EU-lagstiftningen.

### **3.2. Databasen**

Det ökande antalet ärenden inom ramen för konsumentskyddssamarbetet och återkopplingen från medlemsstaterna bekräftar att databasen i allmänhet infriar myndigheternas förväntningar och uppfyller sitt syfte att underlätta informationsutbytet.

Det krävs dock ytterligare förbättringar. Medlemsstaterna har särskilt tagit upp följande frågor:

- Den höga kostnaden för uppkoppling till det säkra Testa-nätverket, som används i konsumentskyddssamarbetet. Detta är särskilt ett problem för myndigheter som sällan använder systemet eftersom de har få ärenden inom sina behörighetsområden.
- Dröjsmål med implementeringen av nya versioner och uppdateringar.
- Avsaknad av vissa funktioner i databasen, särskilt funktioner till hjälp för att förbereda och samordna den gemensamma marknadsövervakningen och tillsynen i enlighet med artikel 9 i förordningen.

En annan viktig fråga är att se till att alla användare kan använda databasen i överensstämmelse med kraven, dvs. även de som arbetar inom områden där det knappast förekommer något konsumentskyddssamarbete. Vissa medlemsstater vill att CPCS-databasen ska ha flerspråkiga gränssnitt.

### **3.3. Driften av nätverket: huvudsakliga brister**

Erfarenheterna sedan nätverket startade sin verksamhet har också visat att det finns en del brister när det gäller myndigheternas samarbete.

---

<sup>13</sup> Det gällde överträdelser av rådets direktiv 84/450/EEG om vilseledande och jämförande reklam fram till utgången av 2007, då bestämmelserna om vilseledande reklam i förhållandet mellan näringsidkare och konsumenter fördes in i direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder.

<sup>14</sup> Färre än tio ärenden under två år, varav de flesta var varningar.

<sup>15</sup> Se mer om detta i bilaga 1.



- Många anmodade myndigheter är inte anslutna eller använder inte systemet aktivt, dvs. de begär inte ömsesidigt bistånd, trots att detta är en förutsättning för att nätverket ska fungera effektivt. En tredjedel av de myndigheter som har lösenord och åtkomst utnyttjar inte CPCS-databasen aktivt<sup>16</sup>.
- Det tar allt längre tid att avsluta ett ärende. En illustration av detta är att ett ärende avseende en begäran om information i genomsnitt hade avslutats inom 81 dagar fram till juni 2008. Denna tid hade ökat till 148 dagar i slutet av 2008. Det kan till viss del förklaras av att de gränsöverskridande ärendena blev alltmer komplicerade, men tyder ofta på att de fastställda tidsfristerna inte följs eller att andra operativa krav inte uppfylls.
- Myndigheterna använder databasen på så olika sätt att det kan få negativa konsekvenser för deras samarbete. När det t.ex. gäller utbyte av information utan begäran (varningar) finns det de myndigheter i nätverket som förespråkar en vid spridning till alla myndigheter och de myndigheter som föredrar en mer selektiv spridning. I centrum av denna diskussion står resursöverväganden, eftersom myndigheterna måste kontrollera om överträdelsen också påverkar konsumenterna i deras länder. Ibland saknas viktig information, vilket innebär att myndigheterna är tvungna att söka förtydliganden eller göra långa utredningar.
- Tillämpningsbestämmelserna behöver ses över mot bakgrund av den praktiska erfarenheten av de två första årens drift av nätverket. Reglerna för radering av ärenden (särskilt varningar) är inte enhetliga och vissa dataskyddsaspekter bör klargöras. Det behövs också en kontroll av hur vissa bestämmelser följs i praktiken, t.ex. de fastställda tidsfristerna för överlämnande av en begäran eller för återkoppling.
- I förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter, som omfattas av förordningen om konsumentskyddssamarbete, föreskrivs att nationella tillsynsmyndigheter ska utses för den förordningen. Dessa myndigheter har befogenheter att vidta tillsynsåtgärder både mot inhemska och mot utländska researrangörer som arbetar inom deras territorium. Detta kan ha bidragit till det begränsade utnyttjandet av nätverket inom denna bransch.

Det framgår också av nätverkets tillsynsarbete att mer övergripande frågor måste tas upp om nätverket ska kunna nå sin fulla potential:

- En gemensam syn på relevanta fakta och en gemensam tolkning av EU:s konsumentskyddsbestämmelser måste utvecklas, t.ex. en definition av kollektiva konsumentintressen. Det har också konstaterats att det finns skilda uppfattningar om hur konsumentskyddslagstiftningen samverkar med annan relevant EU-lagstiftning.
- Frågan om domstols behörighet och tillämplig lagstiftning när de offentliga myndigheterna utövar sina befogenheter och i vilken utsträckning skyldigheten att samarbeta enligt förordningen om konsumentskyddssamarbete gäller.

---

<sup>16</sup> Se relevant avsnitt i bilaga 1.

- För att nätverkets arbete ska få en så stor verkan som möjligt och kunna utvecklas till en kraftigt avskräckande mekanism på EU-nivå måste nätverket få en mer framträdande profil.

#### **4. DE ALLMÄNNA RAMARNA FÖR SAMARBETET**

##### **4.1. Gemensam verksamhet och tjänstemannautbyte**

Förutom bestämmelserna om förfaranden för samarbetet ska förordningen om konsumentskyddssamarbete också uppmuntra till utbyte av god praxis och samarbete genom att man arbetar tillsammans med gemensamma projekt eller gemensam verksamhet samt ge möjlighet till utbyte av tjänstemän som samfinansieras av kommissionen. Det kan röra sig om många olika typer av verksamhet, t.ex. seminarier, kurser, informationsinsatser eller projekt för utveckling av gemensamma standarder, metoder och tillsynsrutiner.

Nätverket startade flera sådana projekt och utbyten under de första två åren, men har i begränsad utsträckning utnyttjat de budgetmedel som kommissionen ställde till förfogande under 2008. Medlemsstaterna tog upp följande huvudproblem:

- Verksamheten och projektmöjligheterna är ganska okända hos myndigheterna.
- Resurserna riskerar att spridas på alltför många olika projekt, vilket kan leda till att nätverket blir mindre effektivt.
- Administrativt komplexa bestämmelser om ansökningsförfarandet och bidragen, särskilt för projektledarna.

##### **4.2. Tillsynssamarbete med tredjeländer**

Artikel 18 i förordningen ger en rättslig grund för att ingå samarbetsavtal med tillsynsmyndigheter i tredjeländer.

I en allt mer globaliserad värld är det även av intresse att stärka samarbetet mellan tillsynsmyndigheterna i förbindelserna med myndigheter utanför Europeiska unionen, särskilt i de länder som redan har starka ekonomiska band till medlemsstaterna. Kontakterna utökas för närvarande för att utforska möjligheterna till samarbete med myndigheter i Förenta staterna och Schweiz, vilket togs upp som prioriteringar i diskussionen med medlemsstaterna.

#### **5. SLUTSATSER**

##### **5.1. Allmänt**

Förordningen om konsumentskyddssamarbete har visat sig vara ett kraftfullt redskap för tillsynsarbetet som har förstärkt konsumentskyddet i hela EU. Den har fyllt en lucka genom att ge tillsynsansvariga tjänstemän i medlemsstaterna möjlighet att på ett effektivt sätt stoppa affärsmetoder till förfång för konsumenter i gränsöverskridande ärenden. Den har också gjort det lättare för tjänstemännen att förena sina krafter för att skapa trovärdiga förutsättningar för tillsynsarbetet i EU.

Nätverket ger påtagliga resultat för konsumenterna. Samarbetet mellan spanska och franska myndigheter ledde t.ex. till att man i april 2008 kunde arresteras 87 personer och avslöja lotteribedrägerier som sköttes från Spanien. De gemensamma marknadskontrollerna är ett annat bra exempel på sådant samarbete.

Bedömningen av verksamheten i nätverket under de två första åren visar dock att det ännu inte har nått sin fulla potential och att det finns en hel del brister. Kommissionen prioriterar arbetet i nära samarbete med medlemsstaterna för att åtgärda dessa brister inom ramen för den befintliga lagstiftningen. Som en sista utväg förbehåller sig kommissionen emellertid rätten att inleda överträdelseförfaranden mot de medlemsstater som kontinuerligt och systematiskt inte fullgör sina skyldigheter enligt förordningen.

## **5.2. Konsolidering av nätverket**

Kommissionen kommer att sträva efter att konsolidera nätverket genom att se till att alla utsedda myndigheter i medlemsstaterna aktivt använder databasen. Databasen håller på att förbättras, särskilt genom utveckling av nya funktioner och förbättrad användarvänlighet. Utbildningskapaciteten ökade genom att det upprättades ett nätverk för nationella utbildare i slutet av 2008.

En central fråga i detta sammanhang kommer att vara att se till att tillräckliga resurser avsätts till myndigheterna samtidigt som vederbörlig hänsyn tas till de begränsningar som den nuvarande ekonomiska krisen innebär. En annan viktig fråga är att ta reda på varför myndigheterna inte utnyttjar mekanismerna för konsumentskyddssamarbetet på vissa områden och att åtgärda detta.

## **5.3. Effektivisera och förbättra nätverket**

Det skulle vara fördelaktigt om CPC-nätverkets praktiska verksamhet kunde effektiviseras genom en rad åtgärder som i ett senare skede också kan omfatta en översyn av förordningen om konsumentskyddssamarbete:

- Tillämpningsbestämmelserna kommer att ses över under 2010 i syfte att åtgärda brister, se över befintliga bestämmelser mot bakgrund av erfarenheterna från de två föregående åren och säkerställa en enhetligare och snabbare handläggning av ärenden som rör begäran om ömsesidigt bistånd.
- Utbytet av synpunkter, erfarenheter och god praxis genom diskussioner i kommittén för konsumentskyddssamarbete och vid särskilda seminarier kommer att utnyttjas för utformningen av gemensamma standarder och metoder, manualer och annan vägledning för användare av CPC-databasen, t.ex. i form av riktlinjer och svar på vanliga frågor.
- Antagandet av en årlig handlingsplan för tillsynsarbetet, som infördes 2008, bör bidra till en ytterligare fokusering av nätverkets verksamhet. Utnyttjandet av en starkare kunskapsbas med utgångspunkt från data som har samlats in genom nätverket för europeiska konsumentcentrum<sup>17</sup>, resultattavlan för

---

<sup>17</sup> ECC-Net är ett gemensamt initiativ av kommissionen och medlemsstaterna som ger konsumenterna praktisk information, råd om deras rättigheter och bistånd med gränsöverskridande klagomål.

konsumentmarknaderna<sup>18</sup> och information från nationella myndigheter kommer att leda till en ytterligare förstärkning och koncentration av nätverkets verksamhet. De årliga planerna bör så småningom integreras i de allmänna ramar med prioriteringar på längre sikt som fastställs tillsammans med medlemsstaterna.

- Sådana gemensamma insatser som marknadskontrollerna bör även fortsättningsvis spela en framträdande roll i den verksamhet som nätverket bedriver, eftersom de ger ett EU-perspektiv det marknadsövervaknings- och tillsynsarbete som krävs av myndigheterna på den inre marknaden. Allt eftersom mer erfarenhet samlas hos nätverket skulle det dra nytta av att utforska nya sätt att bedriva gemensamt arbete för marknadsövervakning och/eller tillsyn.
- Nätverket bör arbeta för att uppnå en gemensam syn på EU:s konsumentskyddslagstiftning. Kommissionen har börjat utarbeta vägledning för myndigheterna genom särskilda diskussioner vid seminarier eller workshoppar och marknadsföra de befintliga redskapen, t.ex. EU:s kompendium om konsumenträtt (*EU Consumer Law Compendium*)<sup>19</sup> eller den planerade rådgivande databasen för direktivet om otillbörliga affärsmetoder.
- Kommissionen kommer tillsammans med medlemsstaterna att fastställa de lämpligaste medlen för att stärka nätverkets profil utåt (t.ex. genom riktad verksamhet i olika medier eller en webbplats för konsumentskyddssamarbetet). Detta kommer att sända en tydlig signal om tillsyn till marknaderna. Konsumentupplysningsinsatser skulle också kunna bidra till att uppnå detta mål.

#### 5.4. Förstärka ramarna för det administrativa samarbetet

CPC-nätverket skulle kunna dra nytta av en vidareutveckling av de möjligheter till samarbete som ges genom förordningen, inklusive genom kommissionsprojekt för att förbättra insamlingen av data om konsumentfrågor och för att utforma en gemensam klassificering av klagomål. Denna typ av verksamhet skapar goda förutsättningar för att bygga upp förtroendet mellan myndigheterna och för att utbyta kunskaper, expertis och god praxis, vilket leder till ett bättre och effektivare tillsynsarbete i hela EU.

Kommissionen prioriterar därför uppmuntran av sådana insatser genom ekonomiska bidrag, särskilt verksamhet som bidrar till att förbättra nätverksarbetet i form av manualer eller gemensamma standarder eller metoder (t.ex. den handledning för gemensamma marknadskontroller som utarbetades 2008 av en grupp myndigheter och som kommer att provas i de gemensamma marknadskontrollerna under 2009). Förberedande möten inför gemensamma insatser bör kunna hjälpa till att lösa de administrativa problem som myndigheterna stött på när de ansökte om EU-medel.

---

<sup>18</sup> Den första resultattavlan för konsumentmarknaderna (KOM(2008) 31 slutlig) och den andra resultattavlan för konsumentmarknaderna (KOM (2009) 25/3).

<sup>19</sup> Kompendiet behandlar konsumentlagstiftningen, relevant rättspraxis vid EG-domstolen, nationella införlivandeåtgärder och nationell rättspraxis.

## BILAGA I

### 1. Totalt antal ärenden avseende begäran om ömsesidigt bistånd

| År            | <i>Utbyte av information utan begäran (varningar) (Art. 7)</i> | <i>Utbyte av information på begäran (Art. 6)</i> | <i>Begäran om tillsynsåtgärder (Art. 8)</i> | <i>TOTALT Medlemsstaterna</i> | <i>TOTALT inklusive från EES-länderna</i> |
|---------------|--|--|---|-------------------------------|---|
| 2007          | 71   | 161  | 95  | 317                           | 327                                       |
| 2008          | 100  | 122  | 170   | 384                           | 392                                       |
| <b>TOTALT</b> | 171  | 283  | 265   | 701                           | 719                                       |

### 2. Antal tillfällen då begäran om ömsesidigt bistånd lämnats in på grund av överträdelse, fördelat per direktiv (2007–2008)

|  | <i>Art. 6<br/>Utbyte av information på begäran</i> |      | <i>Art. 7<br/>Utbyte av information utan begäran (varningar)</i> |      | <i>Art. 8<br/>Begäran om tillsynsåtgärder</i> |      | <i>TOTALT</i> |
|--|--|------|--|------|---|------|---------------|
|  | 2007   | 2008 | 2007   | 2008 | 2007  | 2008 |               |
| Direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder  | 1  | 86   | 0  | 40   | 4   | 73   | <b>204</b>    |
| Direktiv 84/450/EEG om vilseledande reklam   | 48   | 0    | 34   | 0    | 35  | 0    | <b>117</b>    |
| Direktiv 2000/31/EG om elektronisk handel  | 3  | 9    | 7  | 20   | 15  | 48   | <b>102</b>    |
| Direktiv 93/13/EEG om oskäligen villkor i konsumentavtal   | 21   | 10   | 15   | 7    | 10  | 14   | <b>77</b>     |
| Direktiv 97/7/EG om distansavtal   | 11   | 4    | 4  | 11   | 9   | 22   | <b>61</b>     |
| Direktiv 97/55/EG om ändring av direktiv 84/450/EEG om vilseledande reklam så att detta omfattar jämförande reklam | 40   | 0    | 4  | 0    | 3   | 0    | <b>47</b>     |
| Direktiv 94/47/EG om nyttjanderätten till fast egendom på tidsdelningsbasis (timeshare)                            | 27   | 0    | 1  | 1    | 0   | 0    | <b>29</b>     |

|   |   |    |   |   |   |   |           |
|---|---|----|---|---|---|---|-----------|
| Direktiv 85/577/EEG om avtal som ingås utanför fasta affärslokaler                                    | 1 | 10 | 0 | 6 | 1 | 0 | <b>18</b> |
| Direktiv 2001/83/EG om humanläkemedel   | 2 | 0  | 3 | 2 | 6 | 2 | <b>15</b> |
| Direktiv 1999/44/EG om försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier                 | 2 | 1  | 1 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| Förordning (EG) nr 261/2004 om nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar | 1 | 1  | 1 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> |
| Direktiv 98/6/EG om prismärkning  | 0 | 0  | 0 | 1 | 2 | 3 | <b>6</b>  |
| Direktiv 90/314/EEG om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang                           | 2 | 1  | 0 | 2 | 1 | 0 | <b>6</b>  |
| Direktiv 2002/65/EG om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter                    | 0 | 0  | 1 | 3 | 1 | 0 | <b>5</b>  |
| Direktiv 87/102/EEG om konsumentkrediter  | 1 | 0  | 0 | 1 | 0 | 0 | <b>2</b>  |
| Direktiv 89/552/EEG om audiovisuella medietjänster  | 0 | 0  | 1 | 1 | 0 | 0 | <b>2</b>  |

**3. Antal tillfällen en begäran om ömsesidigt bistånd lämnats in, fördelat per område (2007–2008)**

|  | 2007   |        |        | 2008   |        |        | Totalt |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|  | Art. 6 | Art. 8 | Art. 7 | Art. 6 | Art. 8 | Art. 7 |        |
| Kläder och skor  | 1      | 0      | 0      | 0      | 5      | 0      | 6      |
| Kommunikation  | 0      | 2      | 1      | 4      | 25     | 15     | 47     |
| Utbildning   | 1      | 0      | 0      | 0      | 2      | 0      | 3      |
| Livsmedel och alkoholfria drycker                              | 1      | 1      | 1      | 2      | 0      | 0      | 5      |
| Inventarier, hushållsutrustning och rutinunderhåll av bostaden | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1      | 4      |
| Hälso- och sjukvård  | 6      | 11     | 6      | 5      | 14     | 6      | 48     |

|   |     |    |    |     |     |     |            |
|---|-----|----|----|-----|-----|-----|------------|
| Bostad, vatten, el, gas och annat bränsle | 0   | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 1          |
| Diverse varor och tjänster                | 30  | 10 | 9  | 8   | 24  | 12  | 93         |
| Ospecificerat                             | 10  | 9  | 4  | 59  | 39  | 35  | 156        |
| Rekreation och kultur                     | 35  | 13 | 4  | 15  | 13  | 17  | 97         |
| Restaurang och hotell                     | 5   | 2  | 1  | 19  | 0   | 8   | 35         |
| Transporter                               | 72  | 46 | 45 | 8   | 47  | 6   | 224        |
| <b>TOTALT</b>                             | 161 | 95 | 71 | 122 | 170 | 100 | <b>719</b> |

**4. Genomsnittligt antal dagar för avslutande av en begäran om ömsesidigt bistånd genom CPCS-databasen**

|   | <b>Juni 2008</b> | <b>Oktober 2008</b> | <b>December 2008</b> |
|---|------------------|---------------------|----------------------|
| Utbyte av information på begäran (art. 6) | 81               | 132                 | 148                  |
| Begäran om tillsynsåtgärder (art. 8)      | 123              | 173                 | 177                  |

**5. Antal tillfällen en begäran om ömsesidigt bistånd lämnades in under 2007, fördelat per medlemsstat**

|           | <i>Utbyte av information på begäran Art. 6</i> | <i>Utbyte av information utan begäran (varningar) Art. 7</i> | <i>Begäran om tillsynsåtgärder Art. 8</i> | <i>TOTALT</i> |
|-----------|--|--|---|---------------|
| Belgien   | 42   | 51   | 35  | 128           |
| Bulgarien | 4  | 0  | 8   | 12            |
| Tjeckien  | 1  | 0  | 1   | 2             |
| Danmark   | 12   | 0  | 0   | 12            |
| Tyskland  | 1  | 2  | 2   | 5             |
| Estland   | 1  | 1  | 6   | 8             |
| Irland    | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Grekland  | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Spanien   | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Frankrike | 19   | 7  | 14  | 40            |
| Italien   | 0  | 2  | 0   | 2             |
| Cypern    | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Lettland  | 0  | 1  | 3   | 4             |



|                        |            |           |           |            |
|------------------------|------------|-----------|-----------|------------|
| Litauen                | 0          | 0         | 0         | 0          |
| Luxemburg              | 0          | 0         | 0         | 0          |
| Ungern                 | 68         | 2         | 0         | 70         |
| Malta                  | 0          | 0         | 0         | 0          |
| Nederländerna          | 3          | 0         | 0         | 3          |
| Österrike              | 1          | 0         | 1         | 2          |
| Polen                  | 0          | 0         | 1         | 1          |
| Portugal               | 0          | 0         | 0         | 0          |
| Rumänien               | 0          | 0         | 0         | 0          |
| Slovenien              | 0          | 0         | 0         | 0          |
| Slovakien              | 0          | 0         | 2         | 2          |
| Finland                | 5          | 0         | 0         | 5          |
| Sverige                | 3          | 0         | 4         | 7          |
| Förenade<br>kungariket | 0          | 5         | 9         | 14         |
| <b>TOTALT</b>          | <b>160</b> | <b>71</b> | <b>86</b> | <b>317</b> |

**6. Antal tillfällen en begäran om ömsesidigt bistånd lämnades in under 2008, fördelat per medlemsstat**

|           | <i>Utbyte av information på begäran Art. 6</i> | <i>Utbyte av information utan begäran (varningar) Art. 7</i> | <i>Begäran om tillsynsåtgärder Art. 8</i> | <i>TOTALT</i> |
|-----------|--|--|---|---------------|
| Belgien   | 28   | 43   | 48  | 119           |
| Bulgarien | 0  | 0  | 2   | 2             |
| Tjeckien  | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Danmark   | 0  | 1  | 13  | 14            |
| Tyskland  | 3  | 2  | 7   | 12            |
| Estland   | 10   | 0  | 2   | 12            |
| Irland    | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Grekland  | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Spanien   | 0  | 0  | 8   | 8             |
| Frankrike | 7  | 0  | 9   | 16            |
| Italien   | 1  | 1  | 0   | 2             |
| Cypern    | 0  | 0  | 0   | 0             |
| Lettland  | 0  | 1  | 10  | 11            |
| Litauen   | 0  | 0  | 0   | 0             |

|                     |            |            |            |            |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| Luxemburg           | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Ungern              | 6          | 4          | 20         | 30         |
| Malta               | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Nederländerna       | 2          | 4          | 7          | 13         |
| Österrike           | 1          | 1          | 1          | 3          |
| Polen               | 2          | 0          | 7          | 9          |
| Portugal            | 0          | 1          | 0          | 1          |
| Rumänien            | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Slovenien           | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Slovakien           | 0          | 0          | 3          | 3          |
| Finland             | 0          | 20         | 11         | 31         |
| Sverige             | 15         | 10         | 8          | 33         |
| Förenade kungariket | 43         | 12         | 10         | 65         |
| <b>TOTALT</b>       | <b>118</b> | <b>100</b> | <b>166</b> | <b>384</b> |

**7. Antal tillfällen en begäran om ömsesidigt bistånd togs emot under 2007, per medlemsstat**

|           | <i>Utbyte av information på begäran Art. 6</i> | <i>Utbyte av information utan begäran (varningar) Art. 7</i> | <i>Begäran om tillsynsåtgärder Art. 8</i> | <i>TOTALT</i> |
|-----------|--|--|---|---------------|
| Belgien   | 7  | 54   | 0   | 67            |
| Bulgarien | 2  | 55   | 0   | 57            |
| Tjeckien  | 4  | 55   | 0   | 59            |
| Danmark   | 7  | 55   | 2   | 64            |
| Tyskland  | 10   | 55   | 7   | 72            |
| Estland   | 2  | 53   | 2   | 57            |
| Irland    | 7  | 56   | 9   | 72            |
| Grekland  | 2  | 55   | 1   | 58            |
| Spanien   | 10   | 52   | 10  | 72            |
| Frankrike | 6  | 56   | 3   | 65            |
| Italien   | 3  | 54   | 2   | 59            |
| Cypern    | 3  | 56   | 1   | 60            |
| Lettland  | 5  | 54   | 4   | 63            |
| Litauen   | 2  | 54   | 1   | 57            |

|                     |     |    |    |     |
|---------------------|-----|----|----|-----|
| Luxemburg           | 4   | 56 | 2  | 62  |
| Ungern              | 4   | 55 | 4  | 63  |
| Malta               | 1   | 54 | 0  | 55  |
| Nederländerna       | 27  | 60 | 15 | 102 |
| Österrike           | 4   | 56 | 7  | 67  |
| Polen               | 3   | 55 | 3  | 61  |
| Portugal            | 5   | 55 | 0  | 60  |
| Rumänien            | 3   | 49 | 1  | 53  |
| Slovenien           | 2   | 54 | 1  | 59  |
| Slovakien           | 8   | 55 | 2  | 65  |
| Finland             | 3   | 54 | 1  | 58  |
| Sverige             | 6   | 54 | 5  | 65  |
| Förenade kungariket | 18  | 63 | 9  | 90  |
| <b>TOTALT</b>       | 158 | *  | 92 | *   |

\* Varningar sänds till flera myndigheter samtidigt. En totalsumma av denna kolumn skulle inte stämma, eftersom en varning kan tas upp på flera medlemsstater och därmed skulle räknas flera gånger.

**8. Antal tillfällen en begäran om ömsesidigt bistånd togs emot under 2008, per medlemsstat**

|           | <i>Utbyte av information på begäran Art. 6</i> | <i>Utbyte av information utan begäran (varningar) Art. 7</i> | <i>Begäran om tillsynsåtgärder Art. 8</i> | <i>TOTALT</i> |
|-----------|--|--|---|---------------|
| Belgien   | 9  | 70   | 6   | 85            |
| Bulgarien | 0  | 63   | 0   | 63            |
| Tjeckien  | 2  | 63   | 1   | 66            |
| Danmark   | 1  | 64   | 1   | 66            |
| Tyskland  | 13   | 68   | 20  | 101           |
| Estland   | 0  | 64   | 7   | 71            |
| Irland    | 2  | 63   | 19  | 84            |
| Grekland  | 5  | 63   | 0   | 68            |
| Spanien   | 29   | 59   | 10  | 98            |
| Frankrike | 5  | 65   | 18  | 88            |
| Italien   | 3  | 51   | 8   | 62            |
| Cypern    | 0  | 64   | 0   | 64            |
| Lettland  | 1  | 63   | 2   | 66            |

|                     |            |          |            |          |
|---------------------|------------|----------|------------|----------|
| Litauen             | 1          | 63       | 3          | 67       |
| Luxemburg           | 1          | 68       | 1          | 70       |
| Ungern              | 3          | 55       | 3          | 61       |
| Malta               | 1          | 54       | 0          | 55       |
| Nederländerna       | 24         | 59       | 37         | 120      |
| Österrike           | 3          | 66       | 3          | 72       |
| Polen               | 1          | 63       | 1          | 65       |
| Portugal            | 1          | 63       | 4          | 68       |
| Rumänien            | 0          | 53       | 0          | 53       |
| Slovenien           | 1          | 64       | 2          | 67       |
| Slovakien           | 4          | 63       | 5          | 72       |
| Finland             | 1          | 74       | 0          | 75       |
| Sverige             | 2          | 72       | 5          | 79       |
| Förenade kungariket | 8          | 65       | 11         | 84       |
| <b>TOTALT</b>       | <b>121</b> | <b>*</b> | <b>167</b> | <b>*</b> |

\* Varningar sänds till flera myndigheter samtidigt. En totalsumma av denna kolumn skulle inte stämma, eftersom en varning kan tas upp på flera medlemsstater och därmed skulle räknas flera gånger.

## 9. Anslutning till CPCS-databasen och användning

|                      | <i>Antal utsedda myndigheter som aldrig har begärt tillgång</i> | <i>Antal myndigheter som trots tillgång inte använde CPCS-databasen</i> | <i>Totalt antal utsedda myndigheter med tillgång till CPCS-databasen</i> |
|----------------------|---|---|--|
| <i>November 2008</i> | <i>12</i>   | <i>127</i>  | <i>252</i>   |
| <i>Februari 2009</i> | <i>Uppgift saknas</i>   | <i>78</i>   | <i>252</i>   |