

## P7\_TA(2010)0046

### Ochrana spotřebitelů

#### Usnesení Evropského parlamentu ze dne 9. března 2010 o ochraně spotřebitele (2009/2137(INI))

*Evropský parlament,*

- s ohledem na sdělení Komise ze dne 28. ledna 2009 nazvané „Sledování spotřebitelských výsledků na jednotném trhu: druhé vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích“ (KOM(2009)0025) a na doprovodný pracovní dokument útvarů Komise nazvaný „Druhá hodnotící zpráva o spotřebitelských trzích“ (SEK(2009)0076),
  - s ohledem na sdělení Komise ze dne 2. července 2009 o vymáhání spotřebitelského *acquis* (KOM(2009)0330),
  - s ohledem na zprávu Komise ze dne 2. července 2009 o provádění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“) (KOM(2009)0336),
  - s ohledem na sdělení Komise ze dne 7. července 2009 o harmonizované metodice pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů (KOM(2009)0346) a doprovodný návrh doporučení Komise (SEK(2009)0949),
  - s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise ze dne 22. září 2009 o opatřeních v oblasti retailových finančních služeb v návaznosti na hodnotící zprávu o spotřebitelských trzích (SEK(2009)1251),
  - s ohledem na své usnesení ze dne 18. listopadu 2008 o hodnotící zprávě o spotřebitelských trzích<sup>1</sup>,
  - s ohledem na článek 48 a čl. 119 odst. 2 jednacího řádu,
  - s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (A7-0024/2010),
- A. vzhledem k tomu, že hodnotící zpráva o spotřebitelských trzích (dále jen „hodnotící zpráva“) má – společně s hodnotící zprávou o vnitřním trhu – za cíl zlepšit fungování vnitřního trhu a zajistit, aby lépe reagoval na očekávání a starosti občanů,
- B. vzhledem k tomu, že předseda Barroso v politických pokynech určených nové Komisi požaduje systematictější a jednotnější přístup k dotvoření jednotného trhu, například prostřednictvím „iniciativy pro sledování trhu“,
- C. vzhledem k tomu, že 499 milionů spotřebitelů v EU je stěžejním faktorem pro efektivní fungování vnitřního trhu a hraje klíčovou roli při dosahování cílů lisabonské agendy týkajících se zvýšení růstu, zaměstnanosti a konkurence, protože spotřebitelské výdaje vytváří polovinu bohatství EU,

---

<sup>1</sup> Přijaté texty, P6\_TA(2008)0540.

- D. vzhledem k tomu, že v rámci polisabonské strategie 2020 je třeba spotřebitelskou politiku začlenit do rámce udržitelného rozvoje, jenž bude šetrný k životnímu prostředí a zohlední sociální rozměr vnitřního trhu,
- E. vzhledem k tomu, že vnitřní trh, který účinně reaguje na poptávku spotřebitelů, také pomáhá vytvářet inovativnější a zdravější ekonomiku, neboť účinné a dobře reagující spotřebitelské trhy v celém hospodářství jsou klíčovou hybnou silou konkurenceschopnosti a blaha občanů,
- F. vzhledem k tomu, že dobře fungující vnitřní trh by měl spotřebitelům nabídnout širokou volbu vysoce kvalitních produktů a služeb za konkurenční ceny a současně vysokou úroveň ochrany spotřebitele,
- G. vzhledem k tomu, že většina občanů EU se s vnitřním trhem každodenně setkává právě v roli spotřebitelů,
- H. vzhledem k tomu, že účinnost spotřebitelské politiky posílí spotřebitelé a podniky, kteří znají svá práva a povinnosti podle stávajících právních předpisů a jsou schopni tato práva a povinnosti uplatňovat při obchodních operacích,
- I. vzhledem k tomu, že klíčem k dobrému fungování trhů jsou sebevědomí a dobře informovaní spotřebitelé, kteří disponují účinnými právy, neboť odměňují obchodníky, kteří se chovají spravedlivě a nejlépe vyhovují jejich potřebám,
- J. vzhledem k tomu, že díky aktivní spotřebitelské politice budou spotřebitelé dobře informováni a budou mít na trhu silné postavení, a v důsledku toho budou požadovat vysoce kvalitní výrobky a služby, a tato politika tak bude hrát významnou úlohu při vytváření celosvětově konkurenceschopné, dynamické a inovační Evropské unie,
- K. vzhledem k tomu, že složitější struktura maloobchodního trhu, zejména pak maloobchodního trhu se službami, má za následek, že je pro spotřebitele stále obtížnější se při nákupu zboží nebo služeb informovaně rozhodnout,
- L. vzhledem k tomu, že mají-li spotřebitelé při uplatňování svých práv jednat sebevědomě, je třeba zaujmout koordinovaný přístup k jejich vzdělávání,
- M. vzhledem k tomu, že spotřebitelé mají nárok na náhradu škody, pokud se stanou obětí nelegálních praktik, ve skutečnosti se však setkávají při podávání soudních žalob se značnými překážkami v důsledku vysokých nákladů, dlouhých a složitých řízení a rizik spojených s projednáváním soudního sporu,
- N. vzhledem k tomu, že podle hodnotící zprávy se pouze čtyři z deseti spotřebitelů domnívají, že je snadné vyřešit spor s prodejci a poskytovateli alternativním způsobem, a jen tři z deseti se domnívají, že je snadné řešit spor soudní cestou,
- O. vzhledem k tomu, že přibližně polovina evropských spotřebitelů, kteří podali stížnost, není spokojena s tím, jak se k jejich stížnosti přistupuje, a pouhá polovina z nich se dále domáhá svých práv,
- P. vzhledem k tomu, že v době hospodářské krize se zvýšil tlak na nízkopříjmové skupiny spotřebitelů, které většinu svých příjmů vynakládají na stravu a bydlení, a že se zvyšuje

počet spotřebitelů, kteří jsou proto předluženi,

- Q. vzhledem k tomu, že se vzestupem elektronického obchodu prudce vzrůstá přeshraniční rozměr spotřebitelských trhů, spotřebitelé však i nadále jen váhavě využívají výhod, které skýtá integrace trhu, především proto, že nemají důvěru v to, že jejich práva budou stejným způsobem ochráněna i při přeshraničních nákupech, a kvůli nejistotě, pokud jde o nárok na náhradu škody,
- R. vzhledem k tomu, že zásadním předpokladem k vytvoření přeshraničního obchodu v rámci jednotného trhu, jenž uspokojí potřeby spotřebitelů, je vysoká úroveň ochrany spotřebitele,
- S. vzhledem k tomu, že rostoucí přeshraniční rozměr spotřebitelských trhů přináší nové výzvy pro donucovací orgány, jejichž možnosti jsou omezeny hranicemi jurisdikce a roztržitostí regulačního rámce,
- T. vzhledem k tomu, že Komise a vnitrostátní donucovací orgány musí vystupňovat své úsilí s cílem dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele v Evropské unii a dodat spotřebitelům důvěru nutnou k využití plného potenciálu jednotného trhu,
- U. vzhledem k tomu, že pravidla ochrany spotřebitele v EU jsou takřka k ničemu, pokud nejsou řádně provedena ve vnitrostátním právu, uplatňována a vynucována na úrovni členských států,
- V. vzhledem k tomu, že jakmile jsou přijaty vnitrostátní právní předpisy, měla by Komise aktivně pomáhat vnitrostátním orgánům v tom, aby tyto právní předpisy uplatňovaly správně,
- W. vzhledem k tomu, že vzhledem ke stávajícímu celosvětovému zhoršení hospodářské situace získalo silné a důsledné prosazování práva na ještě větší důležitosti, poněvadž krize vede ke zvýšené zranitelnosti spotřebitelů, a nízká úroveň dodržování předpisů může vést k dalšímu poškozování spotřebitelů, zatímco donucovací orgány mohou čelit zvýšenému tlaku na snížení zdrojů a musí opatrně stanovovat své priority a maximalizovat dopad svých činností,
- X. vzhledem k tomu, že Evropský parlament a vnitrostátní parlamenty mohou aktivně přispívat k lepšímu provádění spotřebitelských právních předpisů ve vnitrostátním právu a jejich vymáhání tím, že budou i nadále úzce vzájemně spolupracovat,

### **Úvod**

1. zastává názor, že jmenování velmi angažované komisařky pro spotřebitelské otázky v roce 2007 a její silné osobní nasazení, velká otevřenost a velmi proaktivní role vedly k pokroku v evropské politice ochrany spotřebitele a ve věci spotřebitelských otázek, což je velmi prospěšné pro občany EU;
2. obává se, že rozdělení odpovědnosti za spotřebitelské otázky mezi portfolia dvou komisařů by mohlo vést k tomu, že se nová Komise bude méně zaměřovat na spotřebitele, a že podobně i nová organizační struktura na různých generálních ředitelstvích by mohla způsobit roztržitost nebo nepříznivě ovlivňovat soudržnost a efektivnost spotřebitelské politiky;

3. zdůrazňuje, že po vstupu Lisabonské smlouvy v platnost článek 12 Smlouvy o fungování Evropské unie opětovně potvrzuje – jako ustanovení všeobecné platnosti – že požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele budou brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností Unie; vyzývá proto Komisi, aby zajistila skutečné začlenění zájmů spotřebitelů do všech politik EU a aby ve svých posouzeních dopadu zkoumala potenciální důsledky nových právních předpisů a politik, které přímo či nepřímo ovlivňují pro spotřebitele; naléhavě žádá, aby každé příslušné generální ředitelství Komise zveřejňovalo výroční zprávu o tom, jak je spotřebitelská politika začleňována do oblasti jejich působnosti;
4. zdůrazňuje, že je nutná aktivní spotřebitelská politika, která umožní občanům plně využívat výhod vnitřního trhu; má za to, že aktivní spotřebitelská politika má ještě zásadnější význam v podmínkách současné hospodářské krize, jelikož podporuje sociální politiku v boji rostoucí nerovnosti a chrání zranitelné spotřebitele a nízkopříjmové skupiny;
5. zdůrazňuje, že spotřebitelé by měli být schopni se informovaně rozhodovat, aniž by byli vystaveni psychologickému ovlivňování ze strany výrobců prostřednictvím tendenčních a nepravdivých informací o výrobcích, protože to vytváří větší konkurenci mezi obchodníky, kteří musí zvyšovat kvalitu zboží a služeb, které poskytují, a držet ceny na konkurenceschopné úrovni;
6. je přesvědčen, že odpovědný přístup podniků, jehož součástí bude respektování zásady sociální odpovědnosti, pravidel hospodářské soutěže a hospodářských zájmů spotřebitelů, pomůže zvýšit důvěru spotřebitelů, která je minimální podmínkou k posílení jejich ochrany;
7. opakuje, že spotřebitelské organizace mají klíčovou úlohu při upozorňování orgánů veřejné moci na problémy, s nimiž se spotřebitelé v každodenním životě setkávají, a že nástroje, které mají k dispozici, by měly zlepšeny s cílem zvýšit jejich schopnost efektivně působit na úrovni EU i členského státu; vyzývá členské státy, aby zajistily, aby se ve všech fázích rozhodovacího procesu a při provádění a uplatňování spotřebitelského práva vedly odpovídající konzultace se spotřebitelskými organizacemi;
8. vyzývá Komisi a členské státy, aby průběžně zvyšovaly povědomí a osvětu spotřebitelů s cílem posílit schopnost spotřebitelů orientovat se na trhu; nabádá členské státy, aby zajistily jasné a srozumitelné informace také pro nejmladší spotřebitele, zejména u výrobků a služeb, které jsou jim určeny; nabádá členské státy, aby učinily spotřebitelská hlediska součástí svých školních osnov, aby děti získaly potřebné dovednosti a dokázaly se v pozdějším životě komplexně rozhodovat, a aby zvážily vytvoření vzdělávacích programů pro rodiče a dospělé spotřebitele, jejichž dlouhodobým cílem by bylo rozvíjení a upevnění spotřebitelského povědomí; zdůrazňuje, že tyto programy by měly odpovídat vzdělávacím požadavkům a schopnostem studentů na každé úrovni a že by měly být využity moderní vyučovací metody založené na zkušenostech a příkladech z každodenního života; připomíná, že pro odhalování případů protiprávního jednání jsou důležití informovaní spotřebitelé, kteří znají svá práva a vědí, na koho se obrátit v případě nedodržování právních předpisů;
9. zdůrazňuje, že je třeba podporovat udržitelnou spotřebu, a klade přitom důraz na skutečnost, že poskytovatelé služeb / maloobchodníci i spotřebitelé musí být ve věci udržitelné spotřeby lépe vzděláváni a informováni, aby se mohli chovat odpovídajícím

způsobem;

10. naléhavě vyzývá Komisi a členské státy, aby zahájily přesně cílenou komunikační strategii s cílem zvýšit informovanost občanů EU o rizicích, která jim jako spotřebitelům hrozí, a o jejich právech v tomto směru, zejména aby otevřely uživatelsky přívětivé internetové portály, spustily informační kampaně a zřídily informační centra na místní, regionální a celostátní úrovni; zdůrazňuje, že je nutno využít specifických způsobů komunikace, aby se podařilo dostat tyto informace k těm nejzranitelnějším spotřebitelům, a že je přitom třeba dbát na spolehlivost, věrohodnost a nestrannost subjektů, které budou vyzvány k zajištění řízení a organizace prostředků komunikace;

### ***Hodnotící zpráva o spotřebitelských trzích***

11. znovu potvrzuje, že hodnotící zpráva je důležitým nástrojem pro zlepšení sledování spotřebitelských trhů s cílem poskytnout potřebné informace pro zajištění lepší tvorby politiky a regulace, ale také proto, že ukazuje občanům, že jejich obavy se patřičně berou v potaz;
12. vítá pět hlavních ukazatelů v hodnotící zprávě – stížnosti, ceny, spokojenost, změny poskytovatele a bezpečnost – které jsou důležité pro určení těch trhů, které představují největší riziko špatného fungování ve smyslu ekonomických a sociálních dopadů na spotřebitele; přesto se domnívá, že by bylo vhodné, aby rovněž existovala možnost sledovat kritéria, jež umožní posoudit vhodnost výrobků a služeb ve srovnání s cílem udržitelného rozvoje;
13. uznává, že ačkoli těchto pět ukazatelů nezachycuje všechny aspekty spotřebitelského prostředí, poskytuje dostatečný základ pro stanovení priorit a vyvození závěrů, pokud jde o otázku, v jakých oblastech je zapotřebí další analýza, pokud jsou údaje dodávané členskými státy úplné a pokud lze jejich sběr provést jednoduše srovnatelným způsobem;
14. domnívá se, že současný stav údajů o spotřebitelských stížnostech, cenách, spokojenosti, změnách poskytovatelů a bezpečnosti stále ještě nestačí k vyvození konečných závěrů a že je zapotřebí více vysoce kvalitních údajů, aby mohla být vytvořena důvěryhodná databáze o spotřebitelské problematice; zdůrazňuje, že je proto třeba tyto ukazatele dále rozvinout a provádět sběr údajů s přihlédnutím k rozdílům mezi jednotlivými systémy členských států;
15. navrhuje, aby Komise poté, co budou pět základních ukazatelů a související metodika rozvinuty na dostatečné úrovni tak, aby poskytovaly vysoce kvalitní výsledky, zvažila, zda do hodnotící zprávy začlenění dodatečné dlouhodobé ukazatele, jako např. týkající se podílů na trhu, kvality, reklamy, transparentnosti a srovnatelnosti nabídek a také ukazatele související s vymáháním a s posilováním orientace spotřebitelů, sociální, environmentální a etické ukazatele a ukazatele, které budou měřit odškodnění a újmu způsobenou spotřebitelům; domnívá se, že by se tak mělo stát postupně, aby bylo zajištěna, že hodnotící zpráva bude přesná a srozumitelná s cílem zaručit komplexnější přístup k ochraně spotřebitelů a umožnit spotřebitelům, aby plně využívali výhod, které nabízí jednotný trh;
16. opakuje, že má-li hodnotící zpráva určit nejproblematictější trhy a položit základy pro další, podrobnější analýzu jednotlivých odvětví, zejména těch, ve kterých odhalí existenci problémů společných různým trhům, měla by se zabývat všemi hlavními kategoriemi

spotřebitelských výdajů; vyzývá proto Komisi a členské státy, aby zajistily odpovídající financování a dostatek pracovníků pro další rozvoj této hodnotící zprávy;

17. je si vědom toho, že spotřebitelé jsou méně spokojeni a mají více problémů se službami než se zbožím, což je zčásti důsledkem větší složitosti smluvních vztahů a praktického poskytování služeb ve srovnání se zbožím; vyzývá Komisi, aby provedla důkladnou analýzu všech problematických odvětví, které hodnotící zpráva stanovila; rovněž Komisi vyzývá, aby zajistila, že tuto analýzu vhodně doplní, bude-li to třeba, konkrétní legislativní iniciativy a politická doporučení určená členskými státy, a aby informovala Parlament;
18. vítá zájem a kvalitu, se kterou Komise vypracovala svou studii o retailových finančních službách, která byla zveřejněna v návaznosti na hodnotící zprávu; bere na vědomí zjištěné problémy v oblasti finančních služeb, které se ještě zhoršily finanční krizí; vítá zejména zjištění, která z této studie vyplynula, např. pokud jde o zásadní problémy v oblasti transparentnosti a srovnatelnosti nákladů souvisejících s běžnými účty v EU; domnívá se, že musí být přijaty odpovídající závěry, pokud jde o lepší právní předpisy v této oblasti;
19. poukazuje na to, že i když jsou stížnosti spotřebitelů pro odhalení nefunkčnosti trhu důležité, skutečnost, že si spotřebitelé nestěžují, vždy neznamená, že trh funguje, jak má, protože v některých členských státech mají spotřebitelé tendenci si stěžovat méně, a to vzhledem k rozdílným spotřebitelským zvyklostem nebo odhadům, nakolik mohou se stížností úspěšně; na druhé straně však upozorňuje, že vysoký počet stížností v jednom členském státě by neměl být automaticky interpretován jako známka nefunkčnosti trhu, nýbrž může být způsoben existencí účinných subjektů pro vyřizování stížností či novou informační kampaní týkající se práv spotřebitelů;
20. konstatuje, že v EU působí více než 700 nezávislých organizací, které shromažďují stížnosti spotřebitelů, ale způsoby jejich podávání se výrazně liší a poměrně málo těchto organizací sbírá údaje o povaze stížnosti a příslušné oblasti, které se týká; domnívá se, že jakkoli toto množství může být dostatečné pro poskytování rad a informací, není to vůbec postačující pro zjištění potenciálních nefunkčností trhů z pohledu spotřebitele; vyzývá proto všechny subjekty zabývající se stížnostmi, aby přijaly harmonizovanou metodiku pro klasifikaci a hlášení stížností spotřebitelů, a nabádá je, aby hlásily údaje o stížnostech ve všech oblastech – doporučených i dobrovolných – které navrhuje Komise ve svém návrhu doporučení; je přesvědčen, že vypracování harmonizované metodiky umožní členským státům shromažďovat smysluplnější údaje a získat úplnější přehled o vnitrostátních spotřebitelských trzích, což povede k vytvoření celoevropské databáze, která umožní srovnávání spotřebitelských problémů v celé EU;
21. upozorňuje na analýzu dostupných údajů o cenách, která ukazuje nevysvětlené přeshraniční změny cen u řady druhů zboží a služeb; soudí, že ačkoli rozdíly v ceně často souvisejí s rozdíly v poptávce, ve výši výdajů, v daních nebo ve struktuře nákladů, jsou také nezřídka znakem rozdílnosti nebo nefunkčnosti vnitřního trhu; má za to, že v případě, kdy je cena určitého produktu vyšší než referenční cena, je nutné se podívat na vztah mezi dovozními a spotřebními cenami a pečlivě zkoumat důvody rozdílnosti těchto cen;
22. je přesvědčen, že dostupné údaje o cenách nejsou dostatečné k odpovídajícímu sledování vnitřního trhu, a vyzývá vnitrostátní statistické úřady a Eurostat, aby spolupracovaly s Komisí a poskytovaly více údajů a dále rozvíjely metodiku umožňující získávat

průměrné ceny reprezentativního a porovnatelného zboží a služeb; v této souvislosti připomíná, že je třeba, aby statistické úřady členských států schválily získávání a výpočet průměrné ceny a aby se na těchto pracích intenzivněji podílely; zdůrazňuje, že poskytnutí transparentnějších údajů o cenách by dalo spotřebitelům větší důvěru a ukázalo by jim, že se hledají řešení jejich každodenních obav;

23. uznává, že spokojenost spotřebitelů je důležitým ukazatelem pro pochopení toho, jak dobře nebo špatně plní trhy očekávání spotřebitelů; žádá Komisi, aby dále rozvíjela svou metodiku a techniky měření pro provádění výzkumů spokojenosti spotřebitelů a v budoucnu do těchto výzkumů zahrnout další odvětví;
24. zastává názor, že zásadním rysem soutěže v rámci tržního hospodářství je možnost změnit poskytovatele; naléhavě vyzývá Komisi a členské státy, aby přijaly opatření ke zjednodušení možnosti změnit poskytovatele ve všech důležitých odvětvích maloobchodních služeb;
25. konstatuje, že výzkumy ukazují, že důvěra spotřebitelů v bezpečnost výrobků je obecně vysoká, i když to, jak spotřebitelé vnímají bezpečnost, se v jednotlivých členských státech se výrazně liší; žádá Komisi a členské státy, aby zlepšily údaje, které jsou v současné době k dispozici o bezpečnosti spotřebitelských výrobků a které se získávají hlavně na základě nahlášených nehod a zranění způsobených vadnými výrobky nebo ze systémů varování před riziky; zdůrazňuje zejména, že v otázce bezpečnosti hraček je na místě obezřetnost;
26. vybízí všechny členské státy, aby v rámci dalšího posílení bezpečnosti spotřebitelů systematicky shromažďovaly údaje o nehodách či zraněních;
27. konstatuje, že rozsah přeshraničních aktivit se v rámci EU stále výrazně různí, a i když jsou průměrné výdaje na přeshraniční nákupy značné (737 EUR na osobu na rok), velká většina (75%) maloobchodníků prodává pouze spotřebitelům ve své vlastní zemi, přičemž pouze čtvrtina spotřebitelů v EU nakupuje přes hranice; domnívá se, že jakkoli existuje řada strukturálních překážek, jako je jazyk, vzdálenost a rozdíly v právních předpisech na ochranu spotřebitele, silnější důvěra spotřebitelů by výrazně zvýšila míru přeshraničního obchodu; domnívá se, že rozvoj přeshraničního obchodu nesmí vést k oslabení předpisů a že naopak vyžaduje další posílení snah o zajištění optimální úrovně ochrany spotřebitelů v Evropské unii;
28. všímá si skutečnosti, že nakupování online se stává stále rozšířenějším, ale přeshraniční elektronický obchod se nevyvíjí tak rychle jako nakupování on-line v rámci dané země; žádá Komisi, aby v budoucích hodnotících zprávách uvedla úplnější údaje o skutečné výši přeshraničního prodeje a o problémech, s nimiž se setkávají přeshraniční spotřebitelé;
29. konstatuje, že pouze něco přes polovinu spotřebitelů v EU (51%) se cítí být přiměřeně chráněno stávajícími opatřeními na ochranu spotřebitelů, více než polovina (54%) je přesvědčena, že orgány veřejné moci dobře chrání jejich práva, a o málo více (59%) věří, že prodejci a poskytovatelé respektují jejich práva;
30. zdůrazňuje, že téměř třetina (30%) spotřebitelů v EU, kteří nakupovali na dálku přes internet, telefonicky nebo poštou, uvádí, že v jejich případě nastaly problémy s dodáním zboží; konstatuje však, že devíti desetinám těch, kdo se pokoušeli vrátit zakoupené zboží nebo odstoupit od smlouvy ve lhůtě na rozmyšlenou, se jejich záměr zdařil;

31. připomíná, že několik členských států vyvinulo nástroje ke sledování svých vnitrostátních trhů z pohledu spotřebitele, např. monitorovací střediska ke sledování cen nebo komplexní systémy sledování stížností pro vytváření politik v této oblasti, zatímco jiné členské státy nyní nepoužívají data ke sledování spotřebitelských trhů a mají potíže při agregaci údajů; zdůrazňuje, že výměna osvědčených postupů mezi členskými státy je z tohoto důvodu nezbytná;
32. zdůrazňuje, že významné přispění ze strany statistických úřadů členských států a Eurostatu a rovněž úzká spolupráce mezi těmito orgány, Komisí, tvůrci spotřebitelské politiky, vnitrostátními donucovacími orgány a spotřebitelskými a podnikatelskými organizacemi bude mít klíčový význam při zabezpečování kvality a úplnosti údajů a dalším rozvíjení potřebné databáze spotřebitelských informací; vyzývá Eurostat, členské státy a všechny zainteresované strany, aby učinily kroky k usnadnění takové spolupráce;
33. zastává názor, že údaje týkající se trhu mohou být zásadní hybnou silou pro inovaci i konkurenceschopnost; zdůrazňuje proto význam hodnotící zprávy, která umožňuje stanovit preference a požadavky spotřebitelů; konstatuje, že tyto údaje mohou podnítit inovaci, neboť podnikům poskytnou podněty ke vstupu na nové trhy a budou nutit firmy ke zlepšení výrobků a služeb;
34. zastává názor, že hodnotící zpráva poté, co bude doplněna o důvěryhodné a snadno srovnatelné údaje z 27 členských států, by měla sloužit jako bohatý zdroj porovnatelných údajů pro tvůrce vnitrostátních politik v oblasti hospodářské soutěže, ochrany spotřebitele a dalších a měla by jim pomoci při zjišťování, které trhy na úrovni členského státu nefungují z hlediska spotřebitele dobře;
35. vyzývá Komisi, aby porovnávala spotřebitelské prostředí v každém členském státě se zřetelem k odlišnostem ve spotřebitelském právu a ve spotřebitelských zvyklostech; opakuje, že srovnávání spotřebitelských výsledků v jednotlivých členských státech a porovnávání spotřebitelského prostředí v celé EU pomáhá zjistit osvědčené postupy a v konečném důsledku vytvořit vnitřní trh, z něhož mají spotřebitelé prospěch;
36. vybízí všechny členské státy, aby každoročně prováděly široce pojaté monitorování trhu s cílem zjistit, které trhy selhávají, pokud jde o ochranu spotřebitele, a poskytnout úplné údaje, které umožní Komisi sledovat a porovnávat problémy, v nichž se setkávají spotřebitelé na vnitřním trhu;
37. soudí, že by hodnotící zpráva neměla sloužit pouze k zajištění lepší spotřebitelské politiky, ale měla by být podkladem všech politik, které nějak ovlivňují spotřebitele, a tím zajišťovat lepší začlenění zájmů spotřebitelů do všech politik EU a zahrnutí cílů udržitelného rozvoje do politiky ochrany spotřebitele; zdůrazňuje, že by hodnotící zpráva měla být také podnětem k obecnější diskusi o otázkách spotřebitelské politiky;
38. žádá Komisi, aby s podporou členských států vypracovala strategii pro to, jak lépe seznamovat s hodnotící zprávou širší veřejnost, mj. tím, že zajistí, aby byla snadno přístupná a viditelně umístěná na příslušných internetových stránkách, a jak také podpořit její náležité rozšíření mezi sdělovací prostředky, vnitrostátní orgány, spotřebitelské organizace a další zainteresované strany; domnívá se, že je nezbytné i nadále hodnotící zprávu každoročně publikovat formou brožury a vydávat ji ve všech úředních jazycích EU; žádá Komisi a členské státy, aby evropské občany vhodným způsobem informovaly o internetové stránce „eYou Guide“, kterou vytvořila Komise speciálně pro to, aby

sloužila jako průvodce v oblasti práv občanů;

### ***Vymáhání spotřebitelského acquis***

39. vítá pět prioritních oblastí aktivit, které Komise ve sdělení o vymáhání spotřebitelského acquis stanovila;
40. zdůrazňuje, že účinné uplatňování a vymáhání pravidel ochrany spotřebitele v EU je hybnou silou zvyšování důvěry spotřebitelů a účinným prostředkem odrazujícím podniky od snah tato pravidla obcházet; žádá Komisi, aby provádění spotřebitelského acquis EU ve vnitrostátním právu a jeho uplatňování důkladně sledovala a byla v této záležitosti členskými státními nápomocna; v této souvislosti vyzývá Komisi, aby s využitím právního základu, jenž poskytuje článek 169 Smlouvy o fungování Evropské unie, prozkoumala možnosti zviditelnění politiky ochrany spotřebitele pomocí opatření, která podpoří a doplní politiky členských států a budou případně zahrnovat i vytvoření evropské spotřebitelské agentury;
41. konstatuje, že při vymáhání práva v EU zdaleka nepanuje jednotnost a že většina zemí vykazuje v tomto ohledu silné i slabé stránky; poukazuje na to, že z dostupných údajů plyne, že mezi členskými státy existují velké rozdíly z hlediska rozpočtů na dozor nad trhem a počtů zúčastněných inspektorů; naléhá na členské státy, aby v zájmu zajištění vymáhání předpisů, jež chrání spotřebitele a zaručují hospodářskou soutěž, na maloobchodních trzích zdvojnásobily úsilí a zvýšily zdroje;
42. domnívá se, že k posílení důvěry spotřebitelů je nutné zlepšit dozor nad trhem a mechanismy vymáhání práva a účinně a důsledně je uplatňovat, neboť spotřebitelské výdaje budou důležitým faktorem pro hospodářské oživení; zastává názor, že veřejné orgány musí dostat více zdrojů na vyšetřování a následné ukončení nezákonných obchodních praktik;
43. zdůrazňuje, že spotřebitelské trhy se rychle vyvíjejí a že donucovací orgány musí umět reagovat na nové problémy, které před ně staví ekonomické a technologické změny a které mají dopad na jejich schopnost efektivně působit v přeshraničním prostředí, jakým je vnitřní trh, a že k naplnění tohoto cíle je třeba spojit síly a zajistit účinné a konzistentní vymáhání práva v celé EU; domnívá se, že je rovněž nutný přezkum regulačního rámce, mají-li být zaplněny případné mezery v právních předpisech;
44. vybízí k tomu, aby byly ve všech členských státech zřízeny nezávislé agentury na ochranu spotřebitele, které budou poskytovat informace a budou mít pravomoc chránit zájmy spotřebitelů podáním žaloby u vnitrostátních soudů; vybízí proto, aby agentury na ochranu spotřebitele ve všech členských státech spolupracovaly;
45. vyzývá všechny členské státy, aby zvážily výhody, které by přineslo zřízení funkce veřejného ochránce práv spotřebitelů; poukazuje na to, že tato funkce v některých členských státech existuje jakožto mimosoudní orgán pro přátelské urovnání spotřebitelských sporů, ale rovněž jako poradní orgán, který po boku státních orgánů řeší problémy spadající do jeho kompetence;
46. sdílí názor Komise, že pro spotřebitele, kteří neuspěli ve snaze vyřešit spor s obchodníkem nebo s veřejným subjektem poskytujícím služby neformálně, mohou být výhodnou a přitažlivou alternativou mechanismy alternativního řešení sporů, např.

mediace a rozhodčí řízení či mimosoudní urovnání; naléhá na členské státy, aby v zájmu posílení ochrany spotřebitelů a dosažení co největšího souladu s právními předpisy podporovaly rozvoj mechanismů alternativního řešení sporů, ale zdůrazňuje, že tyto mechanismy by měly pouze doplňovat, spíše než nahrazovat soudní či správní způsoby vymáhání právních předpisů; domnívá se, že stanovení pevných dat a lhůt pro odpovědi, které musí různé orgány a podniky v jednotlivých předložených případech poskytnout, by mohlo být velmi důležitým výchozím bodem pro spotřebitele, kteří chtějí usilovat o vyřešení sporu;

47. připomíná, že mezi členskými státy prokazatelně existují zásadní rozdíly a že v oblasti domáhání se nápravy je prostor pro zlepšení; připomíná, že mechanismy soudního kolektivního odškodnění v současné době fungují ve 13 členských státech, a vyzývá Komisi, aby co nejrychleji navázala na svou zelenou knihu ze dne 27. listopadu 2008 o kolektivním odškodnění spotřebitelů (KOM(2008)0794);
48. zdůrazňuje, že je třeba poskytovat státním úředníkům a soudním orgánům řádné školení a vzdělávání v oblasti pravidel ochrany spotřebitele v EU;
49. konstatuje, že přezkum sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele naznačuje, že orgány zabývající se přeshraničními případy narážejí na problémy způsobené nedostatkem dostupných prostředků; žádá Komisi, aby prozkoumala způsoby, jak zajistit odpovídající prostředky pro dosažení dodržování stávajících závazků vyplývajících z nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele;
50. podporuje provádění akcí v rámci koordinovaného vymáhání právních předpisů (tzv. „sweeps“), při nichž vnitrostátní orgány souběžně prověřují určené odvětví, pokud jde o dodržování právních předpisů EU; zdůrazňuje, že tyto akce je třeba provádět častěji (dvakrát ročně), a to na základě společné metodiky, a že by bylo třeba je kombinovat s dalšími nástroji;
51. uznává, že zveřejňování výsledků dozoru nad trhem a činností v oblasti vymáhání práva je právně komplikované a že vyšetřovací činnosti jsou často vázány přísnými pravidly důvěrnosti, avšak zastává názor, že je třeba, aby Komise a členské státy tyto výsledky zveřejňovaly, a to včetně rozpisu podle jednotlivých společností v případech, kdy bylo zjištěno opakování nelegálních praktik; domnívá se, že tak bude zajištěna větší transparentnost, zviditelní se práce vnitrostátních orgánů v oblasti vymáhání právních předpisů a spotřebitelům bude umožněno činit informovaná rozhodnutí;
52. žádá posílení struktur dozoru nad trhem ve všech členských státech tak, aby výrobky dostupné na jejich trzích splňovaly vysoké bezpečnostní standardy a vadné nebo nebezpečné výrobky byly z trhu rychle stahovány; vyzývá Komisi, aby sledovala a v pravidelných intervalech revidovala obecné zásady používané systémem pro rychlou výměnu informací (RAPEX) s cílem zlepšit jeho fungování;
53. vyzývá v této souvislosti Komisi, aby přísněji dohlížela na to, jak členské státy uplatňují předpisy o monitorování trhu, zejména nařízení (ES) č. 765/2008, a aby v případě potřeby bezodkladně zahájila řízení pro porušení těchto předpisů;
54. podporuje snahu Komise posoudit nejnovější možnosti v oblasti technického monitorování, a zajistit tak celosvětovou sledovatelnost výrobků v průběhu celého logistického řetězce (např. pomocí štítků pro radiofrekvenční identifikaci či čárových

kódů); vyzývá Komisi, aby mu předložila své stávající iniciativy a nejnovější informace, které má ve věci vytvoření celosvětové sítě pro sledování k dispozici;

55. připomíná, že má-li být síť evropských spotřebitelských center schopna podporovat důvěru spotřebitelů formou poradenství občanům ohledně jejich práv jakožto spotřebitelů a formou poskytování snadného přístupu k nápravě v případech, kdy spotřebitelé nakupovali přes hranice, potřebuje odpovídající finanční prostředky;
56. upozorňuje, že vzhledem ke stále rostoucímu objemu dovozu do EU z třetích zemí je důležitým úkolem celních orgánů chránit spotřebitele před dovozem nebezpečných výrobků a že je proto nezbytná stále užší spolupráce mezi orgány dozoru nad trhem a celními orgány i mezi celními orgány jednotlivých členských států;
57. zdůrazňuje, že pro zajištění bezpečnosti výrobků prodávaných na vnitřním trhu je nutné spojit síly s orgány třetích zemí; podporuje proto iniciativu Komise posílit mezinárodní spolupráci a usilovat o uzavření formálních dohod s donucovacími orgány třetích zemí, zejména Číny, USA a Japonska; konstatuje, že trvalý dialog a sdílení informací o bezpečnosti výrobků je v zájmu všech stran a má zásadní význam pro zvyšování důvěry spotřebitelů; vyzývá Komisi, aby o svém dialogu s třetími zeměmi podávala Parlamentu pravidelné zprávy;

o

o o

58. pověřuje svého předsedu, aby předal toto usnesení Radě, Komisi, vládám a parlamentům členských států.