

Nowa strategia na rzecz europejskiej polityki ochrony konsumentów

Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 11 czerwca 2013 r. w sprawie nowego europejskiego programu na rzecz konsumentów (2012/2133(INI))

Parlament Europejski,

- uwzględniając prawa zawarte w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, włączone do prawa unijnego na mocy art. 6 Traktatu o Unii Europejskiej (TUE), a szczególnie art. 38 karty, który stanowi, że w polityce Unii we wszystkich dziedzinach zapewnia się wysoki poziom ochrony konsumentów,
- uwzględniając art. 26 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE), który stanowi, że „rynek wewnętrzny obejmuje obszar bez granic wewnętrznych, w którym jest zapewniony swobodny przepływ towarów, osób, usług i kapitału, zgodnie z postanowieniami traktatów”,
- uwzględniając art. 3 ust. 3 TUE, który zobowiązuje Unię do działania na rzecz społecznej gospodarki rynkowej o wysokiej konkurencyjności, zmierzającej do pełnego zatrudnienia i postępu społecznego oraz do wysokiego poziomu ochrony i poprawy jakości środowiska naturalnego,
- uwzględniając art. 9 TFUE, który stanowi, że „przy określaniu i realizacji swoich polityk i działań Unia bierze pod uwagę wymogi związane ze wspieraniem wysokiego poziomu zatrudnienia, zapewnianiem odpowiedniej ochrony socjalnej, zwalczaniem wyłączenia społecznego, a także z wysokim poziomem kształcenia, szkolenia oraz ochrony zdrowia ludzkiego”,
- uwzględniając art. 11 TFUE, który stanowi, że „przy ustalaniu i realizacji polityk i działań Unii, w szczególności w celu wspierania stałego rozwoju, muszą być brane pod uwagę wymogi ochrony środowiska naturalnego”,
- uwzględniając art. 12 TFUE, który stanowi, że „wymogi ochrony konsumentów są uwzględniane przy określaniu i urzeczywistnianiu innych polityk i działań Unii”,
- uwzględniając art. 14, art. 114 ust. 3 oraz art. 169 TFUE oraz protokół nr 26 do traktatu, dotyczący usług świadczonych w interesie ogólnym (gospodarczym),
- uwzględniając art. 169 ust. 1 TFUE, który stanowi, że „dążąc do popierania interesów konsumentów i zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów, Unia przyczynia się do ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i interesów gospodarczych konsumentów, jak również wspierania ich prawa do informacji, edukacji i organizowania się w celu zachowania ich interesów”,
- uwzględniając zalecenie Rady 98/560/WE z dnia 24 września 1998 r. w sprawie rozwoju konkurencyjności europejskiego przemysłu usług audiowizualnych i informacyjnych poprzez wspieranie ram krajowych mających na celu osiągnięcie porównywalnego

i efektywnego poziomu ochrony nieletnich i godności ludzkiej¹,

- uwzględniając sprawozdanie dotyczące stosowania rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”) (COM(2009)0336),
- uwzględniając dyrektywę 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącą nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającą dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”)²,
- uwzględniając decyzję Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1926/2006/WE z dnia 18 grudnia 2006 r. ustanawiającą program działań Wspólnoty w dziedzinie zdrowia i polityki ochrony konsumentów (2007–2013)³,
- uwzględniając zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/952/WE z dnia 20 grudnia 2006 r. w sprawie ochrony małoletnich, godności ludzkiej oraz prawa do odpowiedzi w odniesieniu do konkurencyjności europejskiego przemysłu audiowizualnego oraz internetowych usług informacyjnych⁴,
- uwzględniając dyrektywę 2007/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 grudnia 2007 r. zmieniającą dyrektywę Rady 89/552/EWG w sprawie koordynacji niektórych przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich, dotyczących wykonywania telewizyjnej działalności transmisyjnej⁵,
- uwzględniając komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego zatytułowany „Strategia polityki konsumenckiej UE na lata 2007-2013 – wzmocnienie pozycji konsumentów, polepszenie ich dobrobytu oraz zapewnienie ich skutecznej ochrony” oraz rezolucję Parlamentu z dnia 20 maja 2008 r. w sprawie strategii polityki konsumenckiej UE na lata 2007-2013⁶,
- uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 765/2008 z dnia 9 lipca 2008 r. ustanawiające wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku odnoszące się do warunków wprowadzania produktów do obrotu⁷, którego celem jest stworzenie ogólnych ramowych przepisów i zasad dotyczących akredytacji i nadzoru nad rynkiem,
- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/48/WE z dnia 18 czerwca 2009 r. w sprawie bezpieczeństwa zabawek (dyrektywa w sprawie bezpieczeństwa

¹ Dz.U. L 270 z 7.10.1998, s. 48.

² Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22.

³ Dz.U. L 404 z 30.12.2006, s. 39.

⁴ Dz.U. L 378 z 27.12.2006, s. 72.

⁵ Dz.U. L 332 z 18.12.2007, s. 27.

⁶ Dz.U. C 279 E z 19.11.2009, s. 17.

⁷ Dz.U. L 218 z 13.8.2008, s. 30.

zabawek)¹,

- uwzględniając zalecenie Komisji z dnia 29 czerwca 2009 r. w sprawie środków na rzecz poprawy funkcjonowania jednolitego rynku oraz zalecenie Komisji z dnia 12 lipca 2004 r. w sprawie transpozycji dyrektyw dotyczących rynku wewnętrznego do prawa krajowego²,
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 2 lipca 2009 r. w sprawie egzekwowania dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta (COM(2009)0330) oraz sprawozdanie Komisji z dnia 2 lipca 2009 r. dotyczące stosowania rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów) (COM(2009)0336),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 7 lipca 2009 r. dla Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów w sprawie zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (COM(2009)0346) oraz dołączony do niego projekt zalecenia Komisji (SEC(2009)0949),
- uwzględniając komunikat Komisji do Rady Europejskiej zatytułowany „Europa 2020 – strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu” (COM(2010)2020),
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 9 marca 2010 r. w sprawie ochrony konsumenta³,
- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/13/UE z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie koordynacji niektórych przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących świadczenia audiowizualnych usług medialnych (dyrektywa o audiowizualnych usługach medialnych⁴),
- uwzględniając sprawozdanie prof. Mario Montiego z dnia 9 maja 2010 r. dla Komisji dotyczące żywienia jednolitego rynku, zatytułowane „Nowa strategia na rzecz jednolitego rynku”,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 20 maja 2010 r. w sprawie przybliżenia jednolitego rynku konsumentom i obywatelom⁵,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 21 września 2010 r. w sprawie pełnego ukształtowania rynku wewnętrznego w handlu elektronicznym⁶,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 20 października 2010 r. w sprawie kryzysu finansowego, gospodarczego i społecznego: zalecenia dotyczące działań i inicjatyw do podjęcia (sprawozdanie śródkresowe)⁷,

¹ Dz.U. L 170 z 30.6.2009, s. 1.

² Dz.U. L 98 z 16.4.2005, s. 47.

³ Dz.U. C 349 E z 22.12.2010, s. 1.

⁴ Dz.U. L 95 z 15.4.2010, s. 1.

⁵ Dz.U. C 161 E z 31.5.2011, s. 84.

⁶ Dz.U. C 50 E z 21.2.2012, s. 1.

⁷ Dz.U. C 70 E z 8.3.2012, s. 19.

- uwzględniając dokument roboczy Komisji z dnia 22 października 2010 r. zatytułowany „Wykorzystanie rynków na rzecz konsumentów”, czyli czwarte wydanie tablicy wyników dla rynków konsumenckich (SEC(2010)1257),
- uwzględniając sprawozdanie z dnia 27 października 2010 r. na temat obywatelstwa UE – 2010 r.: Usuwanie przeszkód w zakresie praw obywatelskich UE (COM(2010)0603),
- - uwzględniając dokument roboczy Komisji z dnia 4 marca 2011 r. zatytułowany „Konsumentom czujący się pewnie na jednolitym rynku”, czyli piąte wydanie tablicy wyników dla warunków konsumenckich (SEC(2011)0299),
- uwzględniając roczne sprawozdanie Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich za rok 2010 opublikowane przez Urząd Publikacji Unii Europejskiej w 2011 r.,
- uwzględniając swoje stanowisko z dnia 23 czerwca 2011 r. w sprawie wniosku dotyczącego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw konsumentów¹,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 5 lipca 2011 r. w sprawie wydajniejszego i bardziej sprawiedliwego rynku detalicznego²,
- uwzględniając dokument roboczy Komisji z października 2011 zatytułowany „Wykorzystanie rynków na rzecz konsumentów”, czyli szóste wydanie Tablicy wyników dla rynków konsumenckich (SEC(2011)1271),
- uwzględniając krakowską deklarację pierwszego Forum Jednolitego Rynku, które odbyło się w Krakowie (Polska) w dniach 3–4 października 2011 r.,
- uwzględniając wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 października 2011 r. ustanawiającego instrument „Łącząc Europę” (COM(2011)0665),
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 23 października 2012 r. w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu³ oraz rezolucję z dnia 25 października 2011 r. w sprawie mobilności i integracji osób niepełnosprawnych oraz europejskiej strategii na rzecz osób niepełnosprawnych 2010-2020⁴,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 29 marca 2012 r. w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą⁵,
- uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1169/2011 z dnia 25 października 2011 r. w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności⁶,
- uwzględniając wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 listopada 2011 r. w sprawie programu ochrony konsumentów na lata 2014–2020 (COM(2011)0707) i towarzyszące mu dokumenty (SEC(2011)1320 i SEC(2011)1321),

¹ Dz.U. C 390 E z 18.12.2012, s. 145.

² Dz.U. C 33 E z 5.2.2013, s. 9.

³ Teksty przyjęte P7_TA(2012)0371.

⁴ Dz.U. C 131 E z 8.5.2013, s. 9.

⁵ Teksty przyjęte P7_TA(2012)0099.

⁶ Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 18.

- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 15 listopada 2011 r. w sprawie nowej strategii dla polityki ochrony konsumentów¹,
- uwzględniając komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 grudnia 2011 r. zatytułowany „Europejska wizja dotycząca pasażerów: komunikat w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu” (COM(2011)0898),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 11 stycznia 2012 r. pt. „Spójne ramy na rzecz wzmocnienia zaufania na jednolitym rynku cyfrowym handlu elektronicznego i usług online” (COM(2011)0942),
- uwzględniając wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 stycznia 2012 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (COM(2012)0011),
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 2 lutego 2012 r. pt. „W stronę spójnego europejskiego podejścia do zbiorowego dochodzenia roszczeń”²,
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 20 kwietnia 2012 r. pt. „Strategia na rzecz e-zamówień” (COM(2012)0179),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 2 maja 2012 r. zatytułowany „Europejska strategia na rzecz lepszego internetu dla dzieci” (COM(2012)0196),
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 22 maja 2012 r. w sprawie strategii na rzecz wzmocnienia praw szczególnie wrażliwych konsumentów³,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 22 maja 2012 r. w sprawie tabeli wyników rynku wewnętrznego⁴,
- uwzględniając komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów z dnia 22 maja 2012 r. zatytułowany „Europejski program na rzecz konsumentów – Zwiększanie zaufania i pobudzanie wzrostu gospodarczego”, (COM(2012)0225),
- uwzględniając dokument roboczy Komisji z dnia 29 maja 2012 r. zatytułowany „Konsumentom czuć się pewnie na jednolitym rynku”, czyli siódme wydanie tablicy wyników dla rynków konsumenckich (SWD(2012)0165),
- uwzględniając dokument roboczy służb Komisji z dnia 7 grudnia 2012 r. zatytułowany „Wykorzystanie rynków na rzecz konsumentów: ósme wydanie tablicy wyników dla rynków konsumenckich” (SWD(2012)0432),
- uwzględniając wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia

¹ Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0491.

² Teksty przyjęte, P7_TA(2012)0021.

³ Teksty przyjęte, P7_TA(2012)0209.

⁴ Teksty przyjęte, P7_TA(2012)0211.

4 czerwca 2012 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym (COM(2012)0238),

- uwzględniając dokument roboczy Komisji z dnia 19 lipca 2012 r. w sprawie poprawy aspektów wiedzy i pozycji konsumentów w okresie 2012-2014 (SWD(2012)0235),
 - uwzględniając komunikat Komisji skierowany do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów z dnia 3 października 2012 r. zatytułowany „Akt o jednolitym rynku II – Razem na rzecz nowego wzrostu gospodarczego” (COM(2012)0573),
 - uwzględniając swoją rezolucję z dnia 11 grudnia 2012 r. w sprawie stworzenia jednolitego rynku cyfrowego¹,
 - uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego dotyczącą komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów zatytułowanego „Europejski program na rzecz konsumentów – Zwiększanie zaufania i pobudzanie wzrostu gospodarczego”, (COM(2012)0225),
 - uwzględniając art. 48 Regulaminu,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A7-0163/2013),
- A. mając na uwadze, że promowanie i ochrona konsumentów i ich praw są podstawowymi wartościami UE;
- B. mając na uwadze, że konsumenci odgrywają zasadniczą rolę w gospodarce, ponieważ konsumpcja jest jedną z głównych sił napędowych wzrostu gospodarczego w Unii;
- C. mając na uwadze, że w osiągnięciu celów strategii „Europa 2020” w postaci inteligentnego, trwałego wzrostu gospodarczego sprzyjającego włączeniu społecznemu obywatele UE – jako konsumenci – mają do odegrania kluczową rolę oraz że rola konsumentów winna zostać uznana za część polityki gospodarczej UE;
- D. mając na uwadze, cele Unii, jakimi są osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, ich uświadamiania i osiągnięcie przez nich mocnej pozycji, a także zachowanie równowagi w odniesieniu do konkurencyjności europejskich przedsiębiorstw i gospodarek, w szczególności chroniąc zdrowie, bezpieczeństwo i interesy gospodarcze konsumentów oraz promując przysługujące im prawo do otrzymywania informacji, prawo do edukacji i organizowania się;
- E. mając na uwadze, że konsumenci nie tworzą jednorodnej grupy oraz że w programie na rzecz konsumentów należy uwzględnić wynikające z tego zmienne, ponieważ występują między nimi znaczne różnice, jeżeli chodzi o umiejętności konsumenckie, świadomość prawa, asertywność oraz gotowość do dochodzenia roszczeń; mając na uwadze, że podczas realizacji europejskiego programu na rzecz konsumentów należy zwrócić uwagę na niedyskryminację i dostępność;

¹ Teksty przyjęte P7_TA(2012)0468.

- F. mając na uwadze, że należy zwiększać zaufanie konsumentów, ich bezpieczeństwo na rynku oraz znajomość przysługujących im praw, ze szczególnym uwzględnieniem grup konsumentów najbardziej podatnych na zagrożenia, takich jak dzieci, osoby starsze i inne grupy konsumentów znajdujące się w trudnej sytuacji; mając na uwadze, że w związku z tym bardzo ważne jest, aby zaoferować konsumentom w Unii lepszą ochronę wobec towarów i usług, które mogą zagrażać ich zdrowiu lub bezpieczeństwu;
- G. mając na uwadze, że „istotne i odpowiednie informacje” oznaczają informacje łatwo dostępne, przejrzyste, niewprowadzające w błąd i porównywalne;
- H. mając na uwadze, że dokończenie tworzenia skutecznie działającego rynku wewnętrznego jest spójne z celami strategii lizbońskiej dotyczącymi pobudzania wzrostu i zatrudnienia, aby służyć 500 milionom europejskich konsumentów;
- I. mając na uwadze, że handel elektroniczny jest wyjątkowo przydatny wszystkim konsumentom ze względu na ogromny potencjał transgraniczny, który pozwala konsumentom ciągnąć jak największe korzyści z jednolitego rynku; mając na uwadze, że handel elektroniczny jako sposób integracji jest bardzo przydatny konsumentom niepełnosprawnym zamieszkującym obszary wiejskie lub obszary o trudnych warunkach geograficznych;
- J. mając na uwadze, że korzyści z integracji rynków umniejsza brak bezpieczeństwa w postaci niepewnienia praw konsumentów przy zakupach transgranicznych;
- K. mając na uwadze, że rozwój handlu elektronicznego jest spowalniany przez przepaść cyfrową, jaka nadal istnieje między obywatelami Unii, szczególnie w przypadku osób starszych; mając na uwadze, że większość publicznych i prywatnych stron internetowych jest nadal niedostępna dla osób niepełnosprawnych lub osób o niższych umiejętnościach cyfrowych;
- L. mając na uwadze, że rozczłonkowanie jednolitego rynku cyfrowego stanowi zagrożenie dla praw konsumentów; mając na uwadze, że niektóre strony internetowe nie jest dostosowane do użytku transgranicznych kupujących i konsumentów; mając na uwadze, że dyrektywa w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (ADR) oraz rozporządzenie w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (ODR) wkrótce wejdą w życie i zapewnią konsumentom użyteczne narzędzia, zwłaszcza w przypadku transakcji transgranicznych; mając na uwadze, że odpowiednie mechanizmy umożliwiające skuteczne wnoszenie roszczeń zbiorowych zasługują na rozpatrzenie;
- M. mając na uwadze, że ostatni kryzys finansowy podkreślił silną potrzebę ochrony i informowania konsumentów w dziedzinie usług finansowo-bankowych, ponieważ produkty te mogą wywierać bezpośredni wpływ na ich globalny dobrobyt, a także potrzebę udzielania konsumentom bardziej bezstronnych porad;
- N. mając na uwadze, że europejski program na rzecz konsumentów określa środki mające na celu umieszczenie konsumentów w głównym nurcie wszystkich dziedzin polityki Unii, aby zrealizować cele strategii „Europa 2020”;
- O. mając na uwadze, że obecny kryzys gospodarczy również wpływa na siłę nabywczą konsumentów na jednolitym rynku, w szczególności tych konsumentów, którzy znajdują się w trudnej sytuacji ze względu na dotyczące ich okoliczności społeczno-finansowe; mając w

związku z tym na uwadze, że należy uznawać w odpowiednim stopniu prawa konsumentów;

- P. mając na uwadze, że jednolity rynek zapewnia unijnym konsumentom dostęp do szerokiej gamy produktów i usług wysokiej jakości o konkurencyjnych cenach; mając na uwadze, że wytwarzanie przyjaznych środowisku produktów oraz świadczenie takich usług zachęca do odpowiedzialnej konsumpcji, pobudzając tym samym zrównoważony rozwój, zatrudnienie i wzrost gospodarczy; mając na uwadze, że Komisja powinna podjąć i zbadać kwestię nowych form konsumpcji, takich jak wspólna konsumpcja;
- Q. mając na uwadze, że w miarę rozwoju wiedzy naukowo-technicznej należy wprowadzić niezbędne dostosowania w odniesieniu do bezpieczeństwa żywności i innych produktów pierwszej potrzeby;
- R. mając na uwadze, że należy umocnić rolę stowarzyszeń konsumentów we wszystkich dziedzinach, przyjmując niezbędne środki prawne i gospodarcze, oraz że należy je wspierać poprzez budowanie potencjału; mając na uwadze, że stowarzyszenia konsumenckie odgrywają wyjątkową rolę w gwarantowaniu zaufania do jednolitego rynku oraz jego rozwijaniu;
- S. mając na uwadze, że pasażerowie nie są wystarczająco informowani o przysługujących im prawach oraz jakości usług, jakiej mają prawo oczekiwać, i często mają trudności z dochodzeniem roszczeń prawnych i egzekwowaniem swoich praw; mając na uwadze, że potrzebne są wytyczne, aby ułatwić i ulepszyć stosowanie różnych regulacji dotyczących praw pasażerów we wszystkich środkach transportu; mając na uwadze, że podczas zbliżającego się przeglądu dyrektywy w sprawie podróży zorganizowanych Komisja powinna dokładnie zbadać wpływ handlu elektronicznego i rynków cyfrowych na zachowania konsumentów w europejskim przemyśle turystycznym;
- T. mając na uwadze, że obowiązujące prawo UE oferuje podstawową ochronę pasażerów we wszystkich środkach transportu, jednak w przypadku niektórych z tych praw pasażerów ich stosowanie, monitorowanie i egzekwowanie nie jest zapewniane we właściwy sposób we wszystkich rodzajach transportu i we wszystkich częściach UE, co zakłóca swobodny przepływ na jednolitym rynku, ponieważ wpływa na zaufanie podróżujących obywateli i osłabia uczciwą konkurencję między przewoźnikami;
- U. mając na uwadze, że podczas korzystania z komputerowego systemu rezerwacji regulowanego rozporządzeniem (WE) nr 1008/2008¹ w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty (wersja przekształcona)¹ pasażerowie muszą być w stanie wyraźnie rozróżnić między zawartymi w opłatach kosztami operacyjnymi, które nie mają charakteru fakultatywnego, a elementami fakultatywnymi podlegającymi rezerwacji, aby zapewnić dla konsumentom rezerwującym bilety przez internet większą przejrzystość cen;
- V. mając na uwadze czterema głównymi celami zapisanymi w komunikacie Komisji w sprawie programu na rzecz europejskich konsumentów jest: 1) zwiększenie bezpieczeństwa konsumentów; 2) podnoszenie posiadanej przez nich wiedzy; 3) lepsze egzekwowanie i gwarantowanie odszkodowania; oraz 4) dostosowanie przysługujących praw i głównych strategii politycznych do zmian zachodzących w społeczeństwie i gospodarce; mając na

¹ Dz.U. L 293 z 31.10.2008, s. 3.

uwadze, że Parlament Europejski i parlamenty państw członkowskich powinny ułatwiać skuteczną i szybką transpozycję przepisów dotyczących ochrony konsumentów;

- W. mając na uwadze, że Unia określiła cele dotyczące redukcji emisji CO₂, aby osiągnąć poziomy wyznaczone na 2020 r., oraz spowodować, że do 2050 r. większa części dostarczanej energii będzie pochodziła ze źródeł odnawialnych;
- X. mając na uwadze, że opracowane wnioski powinny być spójne z czterema wymienionymi głównymi celami;

Zwiększenie świadomości konsumentów, poszerzenie posiadanej przez nich wiedzy, zwiększenie bezpieczeństwa i praw konsumentów

1. z zadowoleniem przyjmuje całościowe podejście europejskiego programu na rzecz konsumentów, a w szczególności fakt, że program ten obejmuje prawie wszystkie istotne dla konsumentów obszary polityki, sygnalizując tym samym wyraźne poparcie dla zwiększenia roli i znaczenia bezpieczeństwa i praw konsumentów na jednolitym rynku oraz dla wzmocnienia stowarzyszeń konsumenckich; podkreśla jednak, że musi to również znaleźć odzwierciedlenie we wnioskach legislacyjnych i innych propozycjach Komisji Europejskiej;
2. z zadowoleniem przyjmuje gotowość Komisji do współpracy z handlowcami i pośrednikami, aby propagować inicjatywy w zakresie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw promujących bezpieczeństwo konsumentów; uważa, że Komisja powinna prowadzić stały dialog z sektorem prywatnym, tak aby inicjatywy były przyjmowane i stosowane w rzeczywistości;
3. domaga się, aby konsumenci mogli w łatwy i skuteczny sposób wykonywać swoje prawa w podstawowych dziedzinach, obejmujących żywność, zdrowie, energetykę, usługi finansowe i cyfrowe, dostęp do sieci szerokopasmowych, ochronę danych, transport i telekomunikację;
4. wzywa Komisję do ścisłej współpracy z rządami krajowymi przy prowadzeniu ogólnounijnej kampanii poszerzającej wiedzę o prawach i interesach konsumentów; podkreśla, że aby taka kampania powiodła się, należy w nią włączyć nie tylko sektor publiczny i organizacje ochrony konsumentów, lecz również sektor prywatny;
5. uważa, że konieczne jest propagowanie platform elektronicznych, takich jak europejska sieć wspierania przedsiębiorstw i strona internetowa „Twoja Europa”, które przyczyniają się do rozwoju europejskiego jednolitego rynku i dostarczają konsumentom i MŚP ważnych informacji;
6. wzywa Komisję do przedstawienia wniosku proponującego sposoby poszerzenia wiedzy obywateli na temat sektora finansowego, tak aby przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu pożyczki dysponowali oni niezbędnymi informacjami; uważa, że należy zwrócić szczególną uwagę na młodsze pokolenie oraz na edukowanie społeczeństwa w zakresie pożyczek krótkoterminowych;
7. podkreśla, że edukowanie konsumentów zmniejsza ryzyko, jakie grozi im w związku z produktami niebezpiecznymi lub podrobionymi, spekulacyjnymi produktami finansowymi i reklamą wprowadzającą w błąd; uważa, że edukacja (w tym również edukacja finansowa) oraz umacnianie pozycji konsumentów powinny rozpocząć się w szkole i trwać przez

całe życie; podkreśla konieczność unikania nadmiaru informacji, lecz zmniejszania braków wiedzy i zwiększania świadomości konsumentów za pomocą wiarygodnych, jasnych, porównywalnych i ukierunkowanych informacji;

8. podkreśla, że aby konsumenci w pełni korzystali z przysługujących im praw, nie należy zapominać o roli i edukacji przedsiębiorstw; uważa, że dobra znajomość w przedsiębiorstwach praw przysługujących konsumentom ma zasadnicze znaczenie dla pełnego wdrożenia przepisów obowiązujących w zakresie ochrony konsumentów; wzywa Komisję i państwa członkowskie do podjęcia środków niezbędnych do osiągnięcia tego celu, ze szczególnym uwzględnieniem małych i średnich przedsiębiorstw;
9. podkreśla, że według ustaleń różnych badań w perspektywie długoterminowej konsumenci są zaniepokojeni możliwymi różnicami w jakości produktów tej samej marki i w takim samym opakowaniu, które są rozprowadzane na jednolitym rynku; uważa, że konsumenci w różnych państwach członkowskich nie korzystają z dostępu do jednakowej jakości podczas zakupu produktów tej samej marki i w takim samym opakowaniu na jednolitym rynku; podkreśla, że dyskryminacja między konsumentami w jakiegokolwiek postaci jest niedopuszczalna;
10. wzywa Komisję do przeprowadzenia merytorycznego dochodzenia w tej sprawie, które pozwoli ocenić, czy istnieje konieczność dostosowania obowiązujących przepisów Unii; wzywa Komisję do poinformowania Parlamentu Europejskiego i konsumentów o wynikach tego dochodzenia;
11. zwraca się do Komisji, aby określiła zaktualizowane i ujednolicone normy zapewniające bezpieczeństwo i autentyczność produktów; ma nadzieję, że w każdym przypadku wniosek w sprawie zmiany dyrektywy 2001/95/WE dotyczącej ogólnego bezpieczeństwa produktów będzie gwarantował wysoki poziom bezpieczeństwa produktów przeznaczonych dla konsumentów;
12. z zadowoleniem przyjmuje propozycję Komisji, aby wprowadzić ramy prawne dotyczące bezpieczeństwa w odniesieniu do produktów; podkreśla w związku z tym znaczenie, jakie ma skuteczna kontrola nad rynkiem, ponieważ na jednolitym rynku europejskim nadal znajdują się niebezpieczne produkty, w tym produkty oznakowane CE;
13. domaga się, aby konsumenci mogli bezpiecznie korzystać z postępów nauki i technologii i aby mogli dostęp do informacji, bezstronnego doradztwa oraz do niezbędnych instrumentów umożliwiających sprawiedliwe i skuteczne zadośćuczynienie;
14. apeluje do państw członkowskich i Komisji, aby wspierały inicjatywy mające na celu przekładanie wyników postępu naukowego, rozwoju technologicznego i innych innowacji na korzyść dla konsumentów, zwracając należytą uwagę na przepisy w zakresie bezpieczeństwa produktów;
15. apeluje o odpowiednią ochronę konsumentów i bezpieczeństwo produktów na rynkach wyrobów wyprodukowanych za pomocą nanotechnologii lub organizmów zmodyfikowanych genetycznie;
16. podkreśla konieczność zagwarantowania niezależności i przejrzystości ekspertyz naukowych i opinii o charakterze regulacyjnym, w szczególności w obszarze polityki w zakresie zdrowia, środowiska i żywności, aby zapewnić najwyższy poziom ochrony

zdrowia konsumentów i ich zaufania;

17. podkreśla, że należy lepiej chronić prawa najsłabszych grup konsumentów, takich jak dzieci i osoby starsze lub inne grupy znajdujące się w trudnej sytuacji, w szczególności w odniesieniu do transportu, usług finansowych, energii, a także ICT; podkreśla, że potrzebne są środki zarówno na szczeblu Unii, jak i na szczeblu krajowym, aby odpowiednio zagwarantować tym konsumentom ochronę;
18. podkreśla, że Komisja i państwa członkowskie powinny promować odpowiedzialną i zrównoważoną konsumpcję, trzymając się celów wyznaczonych w strategii „Europa 2020”, oraz zapewnić konsumentom pełny dostęp do rynków z punktu widzenia wysoce konkurencyjnej społecznej gospodarki rynkowej w Unii, opartej na zasadzie solidarności; uważa, że należy zwalczać marnotrawienie żywności, wydłużyć przydatność dóbr konsumpcyjnych do użytkowania, propagować recykling i konsumpcję dóbr używanych, a także dalej podnosić efektywność energetyczną produktów dostępnych na jednolitym rynku;

Poprawa wdrażania, nasilenie egzekwowania i zabezpieczenie zadośćuczynienia

19. nalega, aby Komisja nadal bacznie monitorowała sposoby stosowania prawa wspierającego rozwój jednolitego rynku; wzywa Komisję, aby zgodnie z Traktatem o funkcjonowaniu Unii Europejskiej podjęła niezbędne działania prawne wobec państw członkowskich, które naruszają prawo w zakresie jednolitego rynku, nie wdrażają go lub nie egzekwują;
20. z zadowoleniem przyjmuje dodatkowe inicjatywy ustawodawcze mające na celu stworzenie w pełni zintegrowanego jednolitego rynku, aby zwiększyć konkurencję i efektywność oraz zapewnić konsumentom w Unii więcej możliwości wyboru;
21. wzywa w szczególności Komisję i państwa członkowskie, aby zadbały o terminowe i spójne wdrożenie unijnego dorobku prawnego w dziedzinie praw konsumenta, zwłaszcza dyrektywy w sprawie praw konsumentów¹, dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych² i dyrektywy w sprawie reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej³; wzywa ponadto Komisję i państwa członkowskie, aby monitorowały skuteczność dorobku prawnego w dziedzinie praw konsumentów; zwraca uwagę na dowody wskazujące, że obywatele nadal nie są świadomi swoich praw na jednolitym rynku i w związku z tym apeluje do Komisji i państw członkowskich o dalsze wspieranie – w ramach procesu wdrażania – dostępności jasnych i zrozumiałych informacji dla konsumentów, a także informacji o dostępnych konsumentom sposobach dochodzenia zadośćuczynienia;
22. wzywa Komisję do aktywniejszego działania, aby ocenić, w jakim stopniu obywatele w państwach członkowskich mają dostęp do konta bankowego; zwraca się do Komisji, aby przed końcem pierwszego kwartału 2014 r. przedstawiła Parlamentowi sprawozdanie w tej sprawie;
23. zaleca, aby lepiej wykorzystywać dostępne informacje o zachowaniach konsumentów i uważa w szczególności, że można skuteczniej wykorzystywać tabelę wyników dla rynków konsumenckich; w związku z tym proponuje, aby Wspólne Centrum Badawcze

¹ Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64-88.

² Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22-39.

³ Dz.U. L 376 z 27.12.2006, s. 21-27.

przeprowadziło analizę i monitoring – w postaci dotowanego projektu badawczego – z myślą o określeniu obszarów priorytetowych dla konsumentów pod względem poprawy przysługujących im praw na jednolitym rynku, aby następnie odpowiednio dostosować treść, format i pracę organizacji, które rozpowszechniają informacje wśród konsumentów;

24. podkreśla, że polityka UE powinna wspierać współpracę między stowarzyszeniami konsumentów a instytucjami publicznymi we wszystkich dziedzinach, umożliwiając dostęp do niezbędnych zasobów finansowych, a także zachęcać do wymiany dobrych praktyk i wiedzy między stowarzyszeniami; podkreśla, że należy utworzyć europejski rejestr stowarzyszeń, który umożliwi powstawanie takich stowarzyszeń;

Dostosowanie praw i kluczowych strategii politycznych do zmian gospodarczych i społecznych

25. zauważa, że Komisja nie powinna się skupiać jedynie na kwestii nabywania treści cyfrowych w otoczeniu cyfrowym, lecz również na sposobach wspierania sprzedaży towarów i usług w otoczeniu cyfrowym oraz na wzmacnianiu zaufania konsumentów, tak aby konsumenci wiedzieli, w jaki sposób mogą bronić swoich praw i rozstrzygać spory w przypadku nabycia produktu lub usługi o niskiej jakości;
26. wzywa Komisję, aby zwróciła szczególną uwagę na ochronę konsumentów w zakresie pożyczek krótkoterminowych, ponieważ w czasach kryzysu to osoby z najsłabszych grup społecznych korzystają z takich produktów finansowych, nie zdając sobie w pełni sprawy z obowiązków kredytobiorcy i związanego z tym ryzyka;
27. przypomina, że odpowiednie i istotne informacje dla konsumentów muszą iść w parze ze środkami wzmacniającymi ich pozycję, aby mogli oni w pełni wykorzystać możliwości istniejące na jednolitym rynku;
28. wzywa Komisję do współpracy z Parlamentem i władzami krajowymi w celu poprawy dostępnych konsumentom informacji o lepszym gospodarowaniu zużyciem energii w gospodarstwach domowych;
29. uważa, że należy realizować transgraniczne projekty energetyczne zawarte w programie „Łącząc Europę”, ponieważ przyczyni się to do pobudzenia konkurencji między dostawcami energii elektrycznej i gazu oraz zwiększy niezależność sektora energetycznego w państwach członkowskich;
30. apeluje do Unii, aby wzmocniła politykę konkurencji i potraktowała wspieranie praw konsumentów jako centralną kwestię w tym procesie; uważa, że takie dostosowanie ma szczególne znaczenie dla rozwoju prężnego, jednolitego rynku cyfrowego; podkreśla w związku z tym ważną rolę, jaką odgrywają strony internetowe zawierające porównania cen oraz podkreśla, że należy zapewnić im niezależność;
31. zwraca się do Komisji Europejskiej i państw członkowskich, aby zatwierdziły zasoby wymagane do skutecznej realizacji programu, z uwzględnieniem ponadto wieloletnich ram finansowych na lata 2014–2020, i aby systematycznie przeprowadzały oceny skutków;

Handel elektroniczny

32. podkreśla, że szybszy rozwój handlu elektronicznego ma kluczowe znaczenie dla

konsumentów, gdyż oferuje im szerszy wybór, zwłaszcza w przypadku obywateli mieszkających na obszarach trudno dostępnych, oddalonych lub peryferyjnych, ale również w przypadku osób o ograniczonej zdolności poruszania się, które w przeciwnym wypadku nie miałyby dostępu do szerokiej gamy towarów;

33. wzywa Komisję do podjęcia działań, aby zwalczać nierówne traktowanie konsumentów na jednolitym rynku związane z ograniczeniami przy wysyłce stosowanymi przez firmy w transgranicznej internetowej sprzedaży wysyłkowej;
34. podkreśla, że nie wszyscy konsumenci mają możliwość lub umiejętności, aby korzystać z internetu i że w związku z tym należy konsumentom oferować usługi za pośrednictwem różnorodnych kanałów;
35. podkreśla, że w handlu elektronicznym, zarówno krajowym, jak i transgranicznym, niezbędne jest zaufanie konsumenta; podkreśla, że handel w internecie powinien oferować produkty wysokiej jakości, bezpieczne, identyfikowalne i autentyczne, bez stosowania przestępczych ani nieuczciwych praktyk i przy poszanowaniu zasad ochrony danych osobistych, a w stosownych przypadkach dawać gwarancję, że konsument został poinformowany, że udostępnione przez niego dane osobowe będą wykorzystane, i wydał na to wyraźną zgodę;
36. podkreśla, że ochrona danych osobowych jest podstawowym wymogiem wstępnym ochrony konsumenta oraz funkcjonowania i rozwoju jednolitego rynku cyfrowego;
37. podkreśla, że konsumenci oczekują od handlu elektronicznego szybkich, wiarygodnych i konkurencyjnych usług doręczania oraz że dobrze funkcjonujące usługi doręczania są konieczne, aby zapewnić zaufanie konsumentów;

Usługi finansowe, produkty inwestycyjne a kryzys gospodarczy

38. z zadowoleniem przyjmuje środki, jakie zamierza podjąć Komisja w dziedzinie usług finansowych i podkreśla, że potrzebne są kompleksowe ramy prawne zapewniające konsumentom korzystającym z usług finansowych niezależne doradztwo, w szczególności w dziedzinie usług finansowych; podkreśla, że informacje rynkowe powinny być wiarygodne, jasne i porównywalne, a także dostępne w formie elektronicznej i innych formach; podkreśla, że należy wszczynać postępowania prawne w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk handlowych lub nieuczciwych postanowień umownych; podkreśla, że należy chronić konsumentów, którzy „wpadli w pułapkę” danego produktu finansowego;
39. przyjmuje do wiadomości nowy wniosek (COM(2013)0130 z dnia 13 marca 2013 r.) zmieniający rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu; wzywa do szerokiego rozpowszechniania zwięzłe sformułowanego we wszystkich językach urzędowych UE wykazu praw pasażerów we wszystkich rodzajach transportu;
40. podkreśla, że należy ułatwiać wszystkim konsumentom prawo dostępu do podstawowego konta płatniczego i podawać im jasne i odpowiednie informacje o produktach inwestycyjnych, jak przewidziano między innymi we wniosku w sprawie dokumentów

zawierających kluczowe informacje, dotyczących produktów inwestycyjnych (COM(2012)0352); podkreśla, że aby regulować rynki finansowe, potrzebne są ścisłe zasady; podkreśla, że obecny kryzys gospodarczo-finansowy osłabia pozycję dużej liczby konsumentów, coraz bardziej zwiększając ich zagrożenie, oraz że rosnąca niepewność pracy, coraz wyższa stopa bezrobocia i utrata siły nabywczej pogłębiają nierówności; wzywa Komisję do uwzględnienia tej nowej sytuacji przy opracowywaniu strategii politycznych;

Współpraca między organami europejskimi i krajowymi a organizacjami konsumentów

41. podkreśla, że potrzebna jest ścisła współpraca między organami europejskimi, krajowymi i lokalnymi a stowarzyszeniami konsumentów, aby określić mechanizmy konsultacji i zastosować środki przewidziane w programie;
42. domaga się od Komisji, aby system szybkiego informowania w dziedzinie produktów nieżywnościowych RAPEX był bardziej przejrzysty i skuteczny; uważa, że należy rozwinąć sieć Europejskich Centrów Konsumentckich (ECC) oraz system współpracy w dziedzinie ochrony konsumenta (CPCS); jest zdania, że Komisja powinna rozważyć wprowadzenie systemu podobnego do systemu RAPEX, ale odnoszącego się do usług;

Rozstrzyganie sporów i zadośćuczynianie

43. podkreśla, że mechanizmy zadośćuczynienia, takie jak alternatywne sposoby rozstrzygania sporów (ADR) lub internetowe rozstrzyganie sporów (ODR), powinny być szybkie, dostępne i skuteczne; podkreśla, że rzeczywistego dostępu do wymiaru sprawiedliwości w sporach transgranicznych nie powinny utrudniać problemy wynikające z transgranicznego charakteru sporu, braku środków lub braku informacji o dostępności pomocy prawnej; w związku z tym wzywa do lepszego wdrożenia dyrektywy Rady 2003/8/WE z dnia 27 stycznia 2003 r., a jeżeli zajdzie taka potrzeba, do jej zmiany, aby zaradzić niedociągnięciom;
44. podkreśla, że ADR i ODR nie mogą zastępować mechanizmu dochodzenia roszczeń zbiorowych; w związku z tym wzywa Komisję do zbadania środków umożliwiających utworzenie ogólnounijnego mechanizmu dochodzenia roszczeń zbiorowych w dziedzinie ochrony konsumenta, który miałby zastosowanie do spraw transgranicznych; podkreśla, że nieskoordynowane inicjatywy realizowane w Unii mogą prowadzić do rozczłonkowania; podkreśla, że – aby zagwarantować skuteczność roszczeń zbiorowych i uniknąć ewentualnych nadużyć – unijne podejście do zbiorowego dochodzenia roszczeń powinno obejmować jedynie działania podejmowane przez przedstawicielskie organy uznane na szczeblu krajowym (organy publiczne, takie jak rzecznik praw obywatelskich lub organizacje konsumentów); podkreśla, że unijne podejście do dochodzenia roszczeń zbiorowych powinno się opierać na zasadzie wyrażenia zgody (opt-in);
45. podkreśla konieczność zapewnienia dostępności towarów i usług w Unii, obejmujących takie obszary jak środowisko zbudowane, transport i ICT; wzywa Komisję do zaproponowania daleko idącego, ambitnego „unijnego aktu o dostępności”;
46. podkreśla, że kolejne wieloletnie ramy finansowe na okres 2014-2020 powinny umożliwić przyznanie wystarczająco ambitnych środków finansowych na program na rzecz konsumentów;

o

o o

47. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie i Komisji, jak również parlamentom i rządów państw członkowskich.