

P7_TA(2013)0239

Nový program evropské spotřebitelské politiky

Usnesení Evropského parlamentu ze dne 11. června 2013 o novém programu evropské spotřebitelské politiky (2012/2133(INI))

Evropský parlament,

- s ohledem na Listinu základních práv Evropské unie, která je začleněna do článku 6 Smlouvy o Evropské unii (SEU), a zejména na její článek 38, v němž je stanoveno, že politika Unie musí zajistit vysokou míru ochrany spotřebitelů,
- s ohledem na článek 26 Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU), v kterém je stanoveno, že „vnitřní trh zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží, osob, služeb a kapitálu v souladu s ustanoveními Smluv“,
- s ohledem na čl. 3 odst. 3 Smlouvy o Evropské unii, který Unii ukládá, aby usilovala „o vysoce konkurenceschopné sociálně tržní hospodářství směřující k plné zaměstnanosti a společenskému pokroku a o vysoký stupeň ochrany a zlepšování kvality životního prostředí“,
- s ohledem na článek 9 Smlouvy o fungování Evropské unie, v němž je stanoveno, že „při vymezování a provádění svých politik a činností přihlíží Unie k požadavkům spojeným s podporou vysoké úrovně zaměstnanosti, zárukou přiměřené sociální ochrany, bojem proti sociálnímu vyloučení a vysokou úrovní všeobecného a odborného vzdělávání a ochrany lidského zdraví“,
- s ohledem na článek 11 Smlouvy o fungování Evropské unie, v němž je stanoveno, že „požadavky na ochranu životního prostředí musí být zahrnuty do vymezení a provádění politik a činností Unie, zejména s ohledem na podporu udržitelného rozvoje“,
- s ohledem na článek 12 Smlouvy o fungování Evropské unie, v němž je stanoveno, že „požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele budou brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností Unie“,
- s ohledem na články 14, 114 odst. 3 a 169 Smlouvy o fungování Evropské unie a na protokol č. 26 k této smlouvě o službách obecného (hospodářského) zájmu,
- s ohledem na čl. 169 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie, v němž je stanoveno, že „k podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispívá Unie k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů“,
- s ohledem na doporučení Rady 98/560/ES ze dne 24. září 1998 o rozvoji konkurenceschopnosti evropského průmyslu audiovizuálních a informačních služeb podporou vnitrostátních rámců zaměřených na dosažení srovnatelné a účinné úrovně

ochrany nezletilých osob a lidské důstojnosti¹,

- s ohledem na zprávu 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“) (COM(2009)0336),
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)²,
- s ohledem na rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 1926/2006/ES ze dne 18. prosince 2006, kterým se zavádí akční program Společenství v oblasti spotřebitelské politiky (2007–2013)³,
- s ohledem na doporučení Evropského parlamentu a Rady 2006/952/ES ze dne 20. prosince 2006 o ochraně nezletilých osob a lidské důstojnosti a o právu na odpověď v souvislosti s konkurenceschopností evropského průmyslu audiovizuálních a on-line informačních služeb⁴,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2007/65/ES ze dne 11. prosince 2007, kterou se mění směrnice Rady 89/552/EHS o koordinaci některých právních a správních předpisů členských států upravujících provozování televizního vysílání⁵,
- s ohledem na sdělení Komise Radě, Evropskému parlamentu a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru nazvané „Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013 – Posílit postavení spotřebitelů, zvýšit jejich blahobyt a účinně je chránit“ a na usnesení Parlamentu ze dne 20. května 2008 nazvané „Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013“⁶,
- s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 ze dne 9. července 2008, kterým se stanovují požadavky na akreditaci a dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh⁷, jehož cílem je stanovit celkový rámec pro pravidla a zásady týkající se akreditace a dozoru nad trhem,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2009/48/ES ze dne 18. června 2009 o bezpečnosti hraček (směrnice o bezpečnosti hraček)⁸,
- s ohledem na doporučení Komise ze dne 29. června 2009 o opatřeních ke zlepšení

¹ Úř. věst. L 270, 7.10.1998, s. 48.

² Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22.

³ Úř. věst. L 404, 30.12.2006, s. 39.

⁴ Úř. věst. L 378, 27.12.2006, s. 72.

⁵ Úř. věst. L 332, 18.12.2007, s. 27.

⁶ Úř. věst. C 279 E, 19.11.2009, s. 17..

⁷ Úř. věst. L 218, 13.8.2008, s. 30.

⁸ Úř. věst. L 170, 30.6.2009, s. 1.

fungování jednotného trhu a na doporučení Komise ze dne 12. července 2004 k provádění směrnic, které se týkají vnitřního trhu, ve vnitrostátním právu¹,

- s ohledem na sdělení Komise ze dne 2. července 2009 o vymáhání spotřebitelského acquis (COM(2009)0330) a 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“) (COM(2009)0336),
- s ohledem na sdělení Komise ze dne 7. července 2009 Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů o harmonizované metodice pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů (COM(2009)0346) a na doprovodný návrh doporučení Komise (SEC(2009)0949),
- s ohledem na sdělení Komise Evropské radě nazvané „Evropa 2020: Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění“ (COM(2010)2020),
- s ohledem na své usnesení ze dne 9. března 2010 o ochraně spotřebitele²,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2010/13/EU ze dne 10. března 2010 o koordinaci některých právních a správních předpisů členských států upravujících poskytování audiovizuálních mediálních služeb (směrnice o audiovizuálních mediálních službách)³,
- s ohledem na zprávu profesora Maria Montiho pro Komisi ze dne 9. května 2010 o revitalizaci jednotného trhu nazvanou „Nová strategie pro jednotný trh“,
- s ohledem na své usnesení ze dne 20. května 2010 o vytvoření jednotného trhu pro spotřebitele a občany⁴,
- s ohledem na své usnesení ze dne 21. září 2010 o dotvoření vnitřního trhu pro elektronický obchod⁵,
- s ohledem na své usnesení ze dne 20. října 2010 o finanční, hospodářské a sociální krizi: doporučení ohledně vhodných opatření a iniciativ (přezkum v polovině období)⁶,
- s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise ze dne 22. října 2010 nazvaný „Zajistit dobré fungování trhů v zájmu spotřebitele“ (čtvrté vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích) (SEC(2010)1257),
- s ohledem na zprávu o občanství EU za rok 2010: Odstranit překážky pro výkon práv občanů EU ze dne 27. října 2010 (COM(2010)0603),
- s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise ze dne 4. března 2011 s názvem

¹ Úř. věst. L 98, 16.4.2005, s. 47.

² Úř. věst. C 349 E, 22.12.2010, s. 1.

³ Úř. věst. L 95, 15.4.2010, s. 1.

⁴ Úř. věst. C 161 E, 31.5.2011, s. 84.

⁵ Úř. věst. C 50 E, 21.2.2012, s. 1.

⁶ Úř. věst. C 70 E, 8.3.2012, s. 19.

„Spotřebitelé na jednotném trhu jako doma“ (páté vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských podmínkách) (SEC(2011)0299),

- s ohledem na výroční zprávu sítě evropských spotřebitelských center za rok 2010 vydanou Úřadem pro úřední tisky Evropské unie v 2011,
- s ohledem na svůj postoj ze dne 23. června 2011 o návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady o právech spotřebitelů¹,
- s ohledem na své usnesení ze dne 5. července 2011 o účinnějším a spravedlivějším maloobchodním trhu²,
- s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise z října 2011 s názvem „Zajistit dobré fungování trhů v zájmu spotřebitelů“ (šesté vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích) (SEC(2011)1271),
- s ohledem na Krakovskou deklaraci přijatou na prvním Fóru o jednotném trhu, které se konalo v polském Krakově ve dnech 3.–4. října 2011,
- s ohledem na návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 19. října 2011, kterým se vytváří nástroj pro propojení Evropy (COM(2011)0665),
- s ohledem na své usnesení ze dne 23. října 2012 o právech cestujících ve všech druzích dopravy³ a na své usnesení ze dne 25. října 2011 o mobilitě a začlenění osob se zdravotním postižením a o Evropské strategii pro pomoc osobám se zdravotním postižením 2010–2020⁴,
- s ohledem na své usnesení ze dne 29. března 2012 o fungování a uplatňování nabytých práv osob v letecké dopravě⁵,
- s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1169/2011 ze dne 25. října 2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům⁶,
- s ohledem na návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 9. listopadu 2011 o spotřebitelském programu na období 2014–2020 (COM(2011)0707) a související dokumenty (SEC(2011)1320 a SEC(2011)1321),
- s ohledem na své usnesení ze dne 15. listopadu 2011 o nové strategii spotřebitelské politiky⁷,
- s ohledem na sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě ze dne 19. prosince 2011 nazvané „Evropská vize pro cestující: sdělení o právech cestujících ve všech druzích dopravy“ (COM(2011)0898),

¹ Úř. věst. C 390 E, 18.12.2012, s. 145.

² Úř. věst. C 33 E, 5.2.2013, s. 9.

³ Přijaté texty, P7_TA(2012)0371.

⁴ Úř. věst. C 131 E, 8.5.2013, s. 9.

⁵ Přijaté texty, P7_TA(2012)0099.

⁶ Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 18.

⁷ Přijaté texty, P7_TA(2011)0491.

- s ohledem na sdělení Komise ze dne 11. ledna 2012 s názvem „Soudržný rámec pro posílení důvěry v jednotný digitální trh elektronického obchodu a on-line služeb“ (COM(2011)0942),
- s ohledem na návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 25. ledna 2012 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně údajů) (COM(2012)0011),
- s ohledem na své usnesení ze dne 2. února 2012 nazvané „Směrem k soudržnému evropskému přístupu ke kolektivnímu odškodnění“¹,
- s ohledem na sdělení Komise ze dne 20. dubna 2012 s názvem „Strategie pro elektronické zadávání veřejných zakázek“ (COM(2012)0179),
- s ohledem na sdělení Komise ze dne 2. května 2012 s názvem „Evropská strategie pro internet lépe uzpůsobený dětem“ (COM(2012)0196),
- s ohledem na své usnesení ze dne 22. května 2012 o strategii k posílení práv zranitelných spotřebitelů²,
- s ohledem na své usnesení ze dne 22. května 2012 o hodnotící zprávě o vnitřním trhu³,
- s ohledem na sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů ze dne 22. května 2012 s názvem „Evropský program pro spotřebitele – zvýšení důvěry a podpora růstu“ (COM(2012)0225),
- s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise ze dne 29. května 2012 s názvem „Hodnotící zpráva v oblasti spotřebitelské politiky ukazuje, kde jsou v Evropě nejlepší podmínky pro spotřebitele“ (sedmé vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských podmínkách) (SWD(2012)0165),
- s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise ze dne 7. prosince 2012 s názvem „Zajistit dobré fungování trhů v zájmu spotřebitelů (osmé vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských podmínkách) (SWD(2012)432),
- s ohledem na návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 4. června 2012 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním trhu (COM(2012)0238),
- s ohledem na pracovní dokument Komise ze dne 19. července 2012 o lepší informovanosti v oblasti postavení spotřebitelů v období 2012–2014 (SWD(2012)235),
- s ohledem na sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů ze dne 3. října 2012 s názvem „Akt o jednotném trhu – Společně pro nový růst“ (COM(2012)0573),
- s ohledem na své usnesení ze dne 11. prosince 2012 o dotvoření jednotného digitálního

¹ Přijaté texty, P7_TA(2012)0021.

² Přijaté texty, P7_TA(2012)0209.

³ Přijaté texty, P7_TA(2012)0211.

trhu¹,

- s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ke sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů nazvanému „Evropský program pro spotřebitele – zvýšení důvěry a podpora růstu“ (COM(2012)0225),
- s ohledem na článek 48 jednacího řádu,
- s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (A7-0163/2013),
- A. vzhledem k tomu, že podpora a ochrana spotřebitelů a jejich práv patří mezi základní hodnoty EU;
- B. vzhledem k tomu, že spotřebitelé hrají zásadní roli v hospodářství, protože spotřeba je jednou z hlavních hybných sil růstu v Unii;
- C. vzhledem k tomu, že občané EU hrají jako spotřebitelé při dosahování cílů strategie Evropa 2020, které spočívají v dosažení inteligentního a udržitelného růstu podporujícího začlenění, klíčovou úlohu, a že úloha spotřebitele by proto měla být uznána za součást hospodářské politiky EU;
- D. vzhledem k tomu, že cílem Unie je dosáhnout lepší informovanosti spotřebitelů, jejich lepšího postavení a vysokého stupně ochrany a dosáhnout také správné rovnováhy, pokud jde o konkurenceschopnost unijních podniků a hospodářství, zejména na základě bezpečnosti a ochrany zdraví spotřebitelů a hospodářských zájmů, a propagovat jejich právo na informace, vzdělávání a organizaci;
- E. vzhledem k tomu, že spotřebitelé tvoří jedinou homogenní skupinu, přičemž v programu evropské spotřebitelské politiky je nutné zohlednit z toho vyplývající proměnné faktory, a že mezi spotřebiteli existují značné rozdíly z hlediska spotřebitelských dovedností, znalosti právních předpisů, sebevědomí a ochoty domáhat se nápravy; vzhledem k tomu, že při tvorbě Evropského programu pro spotřebitele je třeba zohlednit zásadu nediskriminace a přístupnosti;
- F. vzhledem k tomu, že je třeba posilovat důvěru spotřebitelů, jejich důvěru v trh a znalost jejich vlastních práv, přičemž pozornost je třeba věnovat především potřebám zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti, starší osoby a další spotřebitelé, kteří se dostanou do situace, kdy jsou ohroženi; vzhledem k tomu, že v této souvislosti je naprosto nutné poskytnout spotřebitelům v Unii lepší ochranu před výrobky a službami, které mohou ohrozit jejich zdraví nebo bezpečnost;
- G. vzhledem k tomu, že „relevantními a dostačujícími informacemi“ se rozumějí informace, které jsou snadno dostupné, transparentní, nejsou zavádějící a jsou srovnatelné;
- H. vzhledem k tomu, že dosažení řádně fungujícího vnitřního trhu je v souladu s cíli Lisabonské strategie, které spočívají ve zvyšování růstu a zaměstnanosti ve prospěch 500 milionů spotřebitelů v EU;

¹ Přijaté texty, P7_TA(2012)0468.

- I. vzhledem k tomu, že elektronický obchod je s ohledem na jeho přeshraniční potenciál pro všechny spotřebitele mimořádně užitečný, což jim umožňuje jednotný trh maximálně využít; vzhledem k tomu, že elektronický obchod je jako jeden z prostředků začlenění velmi vhodný také pro zdravotně postižené spotřebitele nebo spotřebitele s omezenou pohyblivostí a pro spotřebitele žijící ve venkovských oblastech s geografickým znevýhodněním;
- J. vzhledem k tomu, že nejistota ohledně práv spotřebitelů, pokud jde o přeshraniční nákupy, omezuje výhody plynoucí z integrace trhu;
- K. vzhledem k tomu, že rozvoj elektronického obchodu zpomaluje dosud nepřekonaná digitální propast mezi občany Unie, zejména pokud jde o starší občany; vzhledem k tomu, že většina veřejných a soukromých internetových stránek je stále nepřístupná pro osoby s postiženími nebo osoby s nižší digitální gramotností;
- L. vzhledem k tomu, že roztržitost jednotného digitálního trhu ohrožuje práva spotřebitelů; vzhledem k tomu, že některé internetové stránky nejsou vhodné pro přeshraniční kupující a spotřebitele; vzhledem k tomu, že brzy vstoupí v platnost směrnice o alternativním řešení sporů a nařízení o online řešení sporů, které poskytnou spotřebitelům užitečný nástroj, zejména pokud jde o přeshraniční transakce; vzhledem k tomu, že je vhodné se dále zabývat vhodnými mechanismy zajišťujícími účinné podávání kolektivních žalob;
- M. vzhledem k tomu, že nedávná finanční krize poukázala na to, že je nezbytně nutné, aby se spotřebitelům dostalo ochrany a informací v oblasti finančních a bankovních služeb, protože tyto produkty by mohly mít přímý vliv na jejich dobré životní podmínky jako celek, a aby se spotřebitelům dostalo více nestranného poradenství;
- N. vzhledem k tomu, že v Evropském programu pro spotřebitele jsou stanovena opatření k zohledňování spotřebitelské politiky ve všech politikách EU za účelem dosažení cílů strategie Evropa 2020;
- O. vzhledem k tomu, že současná hospodářská krize má rovněž závažný vliv na kupní sílu spotřebitelů na jednotném trhu, především spotřebitelů ve složité situaci, která je důsledkem jejich sociální a finanční situace; vzhledem k tomu, že je v důsledku toho nutné do nezbytné míry uznat práva spotřebitelů;
- P. vzhledem k tomu, že jednotný trh poskytuje spotřebitelům v Unii přístup k široké nabídce kvalitních výrobků a služeb prodávaných za konkurenční ceny; vzhledem k tomu, že výroba ekologických výrobků a poskytování ekologických služeb podporuje odpovědnou spotřebu a zároveň udržitelný rozvoj, zaměstnanost a hospodářský růst; vzhledem k tomu, že by se Komise měla zabývat novými formami spotřeby, jako je např. spoluspotřebitelství, a měla by je zkoumat;
- Q. vzhledem k tomu, že v závislosti na vědeckotechnických poznatcích bude třeba provádět nezbytné úpravy, pokud jde o bezpečnost potravin i bezpečnost dalších základních spotřebních výrobků;
- R. vzhledem k tomu, že je zapotřebí posílit úlohu spotřebitelských sdružení ve všech oblastech, a to přijetím nezbytných právních a hospodářských opatření, a podpořit rozšiřování jejich kapacit; vzhledem k tomu, že spotřebitelské organizace hrají jedinečnou úlohu, která zaručuje důvěru v jednotný trh a jeho rozvoj;

- S. vzhledem k tomu, že cestující nemají dostatek informací o svých právech a o tom, jakou kvalitu služeb mohou očekávat, a že uplatňování a prosazování nároků cestujících je často spojeno s obtížemi; vzhledem k tomu, že k usnadnění a uplatňování nejruznějších právních předpisů týkajících se práv cestujících ve všech druzích dopravy jsou zapotřebí obecné pokyny; vzhledem k tomu, že v rámci nadcházejícího přezkumu směrnice o souborných službách pro cesty musí Komise důkladně prověřit dopad elektronického obchodu a digitálních trhů na chování spotřebitelů v rámci odvětví evropského cestovního ruchu;
- T. vzhledem k tomu, že stávající právní předpisy EU poskytují základní ochranu cestujícím ve všech druzích dopravy, avšak pro uplatňování některých z těchto práv cestujících není u všech druhů dopravy a ve všech částech EU zajištěno dostatečné sledování a vymáhání, což brání volnému pohybu v rámci jednotného trhu, protože je tím oslabena důvěra občanů při cestování a narušena spravedlivá hospodářská soutěž mezi dopravci;
- U. vzhledem k tomu, že cestující musejí mít v případě počítačových rezervačních systémů upravených nařízením (ES) č. 1008/2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (přepřelované znění)¹ možnost jednoznačně rozlišit mezi povinnými provozními náklady zahrnutými do ceny leteckého tarifu a mezi volitelnými položkami nabízenými k rezervaci, a to za účelem větší cenové transparentnosti pro spotřebitele při rezervaci letenek přes internet;
- V. vzhledem k tomu, že čtyři hlavní cíle stanovené ve sdělení Komise o evropském programu spotřebitelské politiky jsou: 1) posílení bezpečnosti spotřebitelů, 2) zlepšení informovanosti, 3) rozhodnější prosazování právních předpisů a zajištění nápravy a 4) sblížení práv a klíčových politik za účelem dosažení změn ve společnosti a v hospodářství; vzhledem k tomu, že Evropský parlament a parlamenty členských států by měly přispět k rychlému a účinnému provedení právních předpisů na ochranu spotřebitelů v právu členských států;
- W. vzhledem k tomu, že Unie stanovila plán snižování emisí CO₂, aby bylo možné dosáhnout cíle pro rok 2020 a zajistit, aby byla do roku 2050 většina dodávek energie získávána z obnovitelných zdrojů;
- X. vzhledem k tomu, že připravované návrhy musejí být v souladu se čtyřmi hlavními stanovenými cíli;

Zvyšování povědomí, zlepšování informovanosti, posilování bezpečnosti a práv spotřebitelů

1. vítá komplexní přístup Evropského programu pro spotřebitele a zejména to, že tento program pokrývá téměř všechny důležité oblasti spotřebitelské politiky, a vysílá tak jednoznačný signál k posílení úlohy a významu bezpečnosti a práv spotřebitelů v rámci jednotného trhu a k posílení spotřebitelských organizací; zdůrazňuje však, že tento přístup se musí promítnout rovněž do legislativních i dalších návrhů Komise;
2. vítá ochotu Komise spolupracovat s obchodníky a zprostředkovateli s cílem podpořit iniciativy v oblasti sociální odpovědnosti podniků, které posilují bezpečnost spotřebitelů; domnívá se, že Komise by měla vést soustavně dialog se soukromým sektorem, a zajišťovat tak přijímání těchto iniciativ a jejich uplatňování v praxi;

1 Úř. věst. L 293, 31.10.2008, s. 3.

3. vybízí k tomu, aby bylo spotřebitelům umožněno snadno a účinně uplatňovat svá práva v takových základních oblastech, jako je výživa, zdraví, energetika a finanční a digitální služby, přístup k širokopásmovému připojení, ochrana údajů, doprava a telekomunikační služby;
4. vyzývá Komisi, aby při zavádění celounijní kampaně ke zlepšení informovanosti o právech a zájmech spotřebitelů úzce spolupracovala s vládami členských států; zdůrazňuje, že v zájmu úspěchu této kampaně je důležité, aby se na tomto procesu podílel nejen veřejný sektor a organizace na ochranu spotřebitele, ale rovněž soukromý sektor;
5. je přesvědčen, že je nezbytné podporovat elektronické platformy, jako je European Enterprise Support Network (Evropská podniková síť) a internetová stránka Your Europe, které napomáhají rozvoji jednotného evropského trhu a poskytují důležité informace spotřebitelům a malým a středním podnikům;
6. vyzývá Komisi, aby předložila návrh, jak zlepšit informovanost občanů o finančním sektoru, aby tak lidé, kteří žádají o půjčku, měli předem nezbytné informace; domnívá se, že zvláštní pozornost by měla být věnována mladší generaci a vzdělávání společnosti v oblasti krátkodobých úvěrů;
7. zdůrazňuje, že vzděláváním spotřebitelů dochází k omezování rizik vyplývajících z nebezpečných nebo padělaných výrobků, spekulativních finančních produktů a klamavé reklamy; domnívá se, že vzdělávání (včetně finančního vzdělávání) a posilování postavení spotřebitelů je celoživotní program, který by měl začínat už ve škole; zdůrazňuje, že je třeba zamezit informačnímu přetížení a namísto toho odstranit nedostatek znalostí a zlepšit informovanost spotřebitelů poskytováním spolehlivých, jednoznačných, srovnatelných a cílených informací;
8. zdůrazňuje, že aby mohli spotřebitelé plně uplatnit svá práva, nelze zapomínat na úlohu a vzdělávání podniků; domnívá se, že k tomu, aby bylo možné dosáhnout neomezeného uplatňování stávajících právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitelů, je naprosto nezbytná dobrá znalost práv spotřebitelů v rámci podniků; vyzývá Komisi a členské státy, aby v tomto ohledu přijaly nezbytná opatření zaměřená na malé a střední podniky;
9. zdůrazňuje, že ze závěrů různých průzkumů veřejného mínění vyplývá, že spotřebitelé jsou dlouhodobě znepokojeni možnými rozdíly v jakosti u výrobků stejné značky a stejného balení distribuovaných v rámci jednotného trhu; domnívá se, že spotřebitelé v jednotlivých členských státech nemají při nákupu výrobků stejné značky a stejného balení v rámci jednotného trhu přístup ke stejné úrovni jakosti; poukazuje na nepřijatelnost jakékoli formy diskriminace mezi spotřebiteli;
10. vyzývá Komisi, aby provedla důkladné prošetření této problematiky, které by umožnilo zhodnotit, zda je zapotřebí upravit stávající právní předpisy Unie; vyzývá Komisi, aby o výsledku šetření informovala Evropský parlament a spotřebitele;
11. žádá Komisi, aby zavedla aktualizované a jednotné předpisy, které by zaručily bezpečnost a pravost výrobků; doufá, že návrh na změnu směrnice 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků v každém případě zaručí vysokou úroveň bezpečnosti spotřebního zboží;
12. vítá návrh Komise na zavedení právního rámce pro bezpečnost výrobků; v této souvislosti zdůrazňuje význam účinného dozoru nad trhem, protože na evropském jednotném trhu

se stále nacházejí nebezpečné výrobky, včetně výrobků s označením CE;

13. vybízí k tomu, aby spotřebitelé bezpečným způsobem využívali pokroku vědy a techniky a aby měli přístup k informacím, k nestrannému poradenství a k nástrojům nezbytným ke spravedlivé a účinné nápravě;
14. vybízí členské státy a Komisi, aby podporovaly iniciativy, jejichž cílem je využít výsledky vědeckého pokroku, technického rozvoje a dalších inovací ve prospěch spotřebitelů při dodržení požadavků právních předpisů v oblasti bezpečnosti výrobků pro spotřebitele;
15. vybízí k odpovídající ochraně spotřebitele a zajištění bezpečnosti výrobků na trzích spotřebního zboží vyrobeného za použití nanotechnologií nebo geneticky modifikovaných organismů;
16. zdůrazňuje, že v zájmu zajištění nejvyšší úrovně ochrany zdraví a důvěry spotřebitelů je třeba zaručit nezávislost a transparentnost vědeckých posudků a regulativních stanovisek, zejména v souvislosti s politikou v oblasti zdraví, životního prostředí a potravin;
17. zdůrazňuje, že je na místě lépe chránit práva ohrožených skupin spotřebitelů, např. dětí a starších osob nebo jiných spotřebitelů v tíživé situaci, zejména v souvislosti s dopravou, finančními službami, energetikou a informačními a komunikačními technologiemi; zdůrazňuje, že je nutné vytvořit opatření jak na úrovni Unie, tak i na úrovni členských států, která by poskytovala přiměřené záruky v oblasti ochrany těchto spotřebitelů;
18. zdůrazňuje, že Komise a členské státy musejí podporovat zodpovědnou a udržitelnou spotřebu v souladu s cíli stanovenými ve strategii EU 2020 a umožnit neomezený přístup spotřebitelů k trhům ve smyslu zásad vysoce konkurenceschopného sociálně tržního a solidárního hospodářství v Unii; považuje za nezbytné řešit otázku plýtvání potravinami, vyrábět spotřební zboží s delší životností, podporovat recyklaci a spotřebu použitého zboží a dále zlepšovat energetickou účinnost výrobků na vnitřním trhu;

Lepší uplatňování a rozhodnější vymáhání právních předpisů a zajištění nápravy

19. trvá na tom, že Komise by měla nadále pozorně sledovat, jakým způsobem jsou v praxi uplatňovány právní předpisy na podporu rozvoje jednotného trhu; vyzývá Komisi, aby v souladu se Smlouvou o fungování Evropské unie žalovala členské státy, které porušují nebo neuplatňují právní předpisy týkající se jednotného trhu nebo tyto předpisy nevymáhají;
20. vítá další legislativní iniciativy, jež jsou zaměřeny na vytvoření plně integrovaného jednotného trhu s cílem posílit hospodářskou soutěž a efektivitu a poskytnout spotřebitelům v rámci Unie širší výběr;
21. vyzývá zejména Komisi a členské státy k tomu, aby zajistily včasné a důsledné uplatňování právních předpisů Unie, zejména směrnicí o právech spotřebitelů¹, směrnicí o nekalých obchodních praktikách² a směrnicí o klamavé a srovnávací reklamě³; vyzývá

¹ Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64.

² Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22.

³ Úř. věst. L 376, 27.12.2006, s. 21.

Komisi a členské státy dále k tomu, aby sledovaly účinnost právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitelů; zdůrazňuje, že existují doklady o tom, že občané si stále nejsou vědomi svých práv v rámci jednotného trhu, a vyzývá proto Komisi a členské státy, aby v rámci uplatňování příslušných právních předpisů dále zlepšovaly dostupnost jednoznačných a vyčerpávajících informací pro spotřebitele, stejně jako dostupnost informací o nástrojích, které mají spotřebitelé k dispozici za účelem nápravy;

22. vyzývá Komisi, aby aktivněji přistupovala k hodnocení toho, do jaké míry mají občané ve členských státech přístup k bankovnímu účtu; vyzývá Komisi, aby informovala o tom, jak je tento problém řešen, a předložila Parlamentu zprávu o této záležitosti do konce prvního čtvrtletí roku 2014;
23. doporučuje, aby se lépe využívaly informace o chování spotřebitelů, a domnívá se zejména, že existuje prostor k účinnějšímu využívání výsledků srovnání situace na spotřebitelských trzích; navrhuje proto, aby Společné výzkumné středisko provedlo formou financovaného výzkumného projektu, jehož cílem by bylo zjistit, jaké jsou priority občanů, pokud jde o rozšíření jejich spotřebitelských práv v rámci jednotného trhu, analýzu a sledování a aby zároveň příslušným způsobem upravilo obsah a formu a uzpůsobilo také práci organizací poskytujících informace spotřebitelům;
24. poukazuje na to, že je nutné, aby politiky EU podporovaly ve všech oblastech spolupráci mezi sdruženími spotřebitelů a veřejnými institucemi, a zajistily snadnější přístup k požadovaným finančním zdrojům a také aby podpořily výměnu osvědčených postupů a odborných znalostí mezi těmito sdruženími; domnívá se, že by bylo zapotřebí vytvořit registr evropských sdružení, které by usnadnil vznik těchto sdružení;

Přízpůsobení práv a nejdůležitějších politik socioekonomickým změnám

25. domnívá se, že Komise by se měla soustředit nejen na nákup digitálního obsahu v digitálním prostředí, ale také na to, jak propagovat prodej zboží a služeb v digitálním prostředí a jak zvýšit důvěru spotřebitelů, aby spotřebitelé věděli, jak mají bránit svá práva, a aby mohli zahájit řešení sporu, pokud zakoupili nekvalitní výrobek nebo službu;
26. vyzývá Komisi, aby se zvláštní pozornost věnovala ochraně spotřebitelů v oblasti krátkodobých půjček, protože v době krize jsou nejvíce ohroženy osoby, které využívají tyto finanční produkty, aniž by si byli plně vědomi svých povinností a rizik, která jim jako zájemcům o úvěr vznikají;
27. připomíná, že přiměřené a relevantní informace pro spotřebitele musejí provázet předpisy zaměřené na upevňování postavení spotřebitelů, které by jim umožnily plně využívat všech příležitostí v rámci vnitřního trhu;
28. vyzývá Komisi, aby s Evropským parlamentem a vnitrostátními orgány spolupracovala na zlepšení informovanosti spotřebitelů ohledně lepšího řízení spotřeby energie v domácnostech;
29. konstatuje, že je nezbytné uskutečnit přeshraniční energetické projekty, které by tvořily součást programu nástroje pro propojení Evropy, protože se tím podpoří hospodářská soutěž mezi dodavateli elektřiny a zemního plynu a posílí nezávislost odvětví energetiky v členských státech;

30. vyzývá k posílení politiky Unie v oblasti hospodářské soutěže a žádá, aby ve středu zájmu tohoto procesu byla podpora spotřebitelských práv; považuje toto přizpůsobení za zvláště důležité s ohledem na vytvoření silného jednotného digitálního trhu; v této souvislosti připomíná významnou úlohu internetových stránek zaměřených na srovnávání cen a zdůrazňuje potřebu zajištění jejich nezávislosti;
31. žádá Komisi a členské státy, aby schválily zdroje nezbytné pro účinné uplatňování programu, a to i s ohledem na víceletý finanční rámec 2014–2020, a aby pravidelně vypracovávaly hodnocení jeho dopadu;

Elektronický obchod

32. zdůrazňuje, že stále rychlejší rozvoj elektronického obchodu má pro spotřebitele zásadní význam, neboť nabízí širší výběr zboží zejména těm, kteří žijí v méně přístupných, odlehlých nebo vzdálených oblastech, a také spotřebitelům s omezenou pohyblivostí, kteří by jinak k širokému výběru zboží neměli přístup;
33. vyzývá Komisi, aby přijala opatření k boji proti nerovnému zacházení se spotřebiteli v rámci jednotného trhu, která jsou důsledkem existujících omezení prodeje na dálku, jež uplatňují společnosti při přeshraničním prodeji na dálku;
34. zdůrazňuje, že ne všichni spotřebitelé mají možnost používat internet, příp. nezbytné schopnosti, a že by proto měly být služby spotřebitelům nabízeny prostřednictvím různých kanálů;
35. zdůrazňuje, že důvěra spotřebitelů je velmi důležitá jak pro tuzemský, tak i pro přeshraniční elektronický obchod; zdůrazňuje, že je nutné zajistit kvalitu, bezpečnost, dohledatelnost a pravost výrobků, zabránit kriminálním a nekalým praktikám a dodržovat předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, které by v příslušných případech zaručovaly, že spotřebitel poskytl příslušný informovaný a výslovný souhlas s používáním svých osobních údajů;
36. zdůrazňuje, že ochrana osobních údajů je základním předpokladem ochrany spotřebitele a fungování a rozvoje jednotného digitálního trhu;
37. zdůrazňuje, že spotřebitelé využívající elektronický obchod očekávají rychlé, spolehlivé a konkurenceschopné doručovací služby a že tyto dobře fungující doručovací služby jsou nezbytné k zajištění důvěry spotřebitelů;

Finanční služby, investiční produkty a hospodářská krize

38. vítá opatření, která plánuje Komise v oblasti finančních služeb, a podotýká, že je nutné vytvořit komplexní právní rámec, který by zajistil poskytování nezávislých informací spotřebitelům, zejména v oblasti finančních služeb; zdůrazňuje, že informace o trzích musejí být důvěryhodné, jasné a srovnatelné a že musejí být přístupné elektronickou či jinou formou; zdůrazňuje, že v případě nekalých obchodních praktik nebo smluvních podmínek je nutné učinit právní kroky; poukazuje, že je nutné chránit spotřebitele, které nalákal některý z finančních produktů;
39. bere na vědomí nový návrh nařízení (COM(2013)0130, 13. března 2013), kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci

cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení (ES) 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel; vyzývá k rozsáhlému šíření seznamu práv cestujících společných pro všechny druhy dopravy, a to ve zhuštěné formě a ve všech úředních jazycích EU;

40. zdůrazňuje, že je nutné prosadit právo na přístup k základním platebním účtům pro všechny spotřebitele a poskytnout jim jasné a relevantní informace o investičních produktech, jak je uvedeno mj. v návrhu nařízení o klíčových informačních dokumentech pro investiční produkty (COM(2012)0352); zdůrazňuje, že je zapotřebí přijmout přísná pravidla regulace finančních trhů; zdůrazňuje, že současná hospodářská a finanční krize zhoršuje postavení velkého počtu spotřebitelů a stále více zvyšuje jejich nejisté postavení a že v důsledku stále nestabilnějších pracovních míst, vyšší míry nezaměstnanosti a snížení kupní síly dochází k prohlubování rozdílů; vyzývá Komisi, aby při vypracovávání své politiky přihlédla k tomuto novému vývoji;

Spolupráce mezi evropskými a vnitrostátními úřady a spotřebitelskými organizacemi

41. zdůrazňuje, že by měla existovat úzká spolupráce mezi evropskými, vnitrostátními a místními orgány a spotřebitelskými sdruženími s cílem vytvořit nástroje pro konzultaci a pro uplatňování opatření stanovených v programu;
42. žádá Komisi, aby byl systém RAPEX (systém rychlého varování před výrobky nepotravinářského charakteru) transparentnější a efektivnější; zdůrazňuje, že by měly být rozvíjeny sítě evropských spotřebitelských center a sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele; zastává názor, že Komise by měla zvážit vytvoření systému pro služby po vzoru systému RAPEX;

Řešení sporů a možnosti nápravy

43. připomíná, že nástroje nápravy, mezi něž patří alternativní řešení sporů nebo řešení online, musejí být rychlé, dostupné a účinné; zdůrazňuje, že účinný přístup ke spravedlnosti v přeshraničních sporech by neměl být blokován obtížemi, které vyplývají z přeshraničního charakteru sporu, a to v důsledku nedostatečných zdrojů nebo nedostatku informací o přístupu k právní pomoci; vyzývá proto k lepšímu uplatňování směrnice Rady 2003/8/ES ze dne 27. ledna 2003, příp. k jejímu přepracování, tak aby bylo možné odstranit její nedostatky;
44. zdůrazňuje, že alternativní řešení sporů nebo řešení online nemohou nahradit možnost kolektivního odškodnění; vyzývá proto Komisi, aby posoudila možnost opatření, která by vedla k vytvoření celounijního jednotného mechanismu kolektivního odškodnění v oblasti ochrany spotřebitelů, který by se vztahoval na přeshraniční případy; zdůrazňuje, že nekoordinované iniciativy v rámci Unie by mohly vést k roztržičnosti; zdůrazňuje, že k zajištění účinnosti systému kolektivního odškodnění a k zamezení rizika jeho případného zneužití by měl přístup Unie ke kolektivnímu odškodňování zahrnovat pouze zástupnou žalobu podanou subjekty řádně uznanými na úrovni členských států (veřejné orgány, jako jsou veřejní ochránci práv nebo organizace spotřebitelů); trvá na tom, že je nutné vytvořit přístup Unie ke kolektivnímu odškodnění na základě zásady výslovného souhlasu;
45. zdůrazňuje potřebu zajistit v Unii přístupnost zboží a služeb, která by se vztahovala

na oblasti, jako jsou zastavěné prostory, doprava a informační a komunikační technologie; naléhavě vyzývá Komisi, aby předložila návrh „Aktu o přístupnosti zboží a služeb v Unii“, s dalekosáhlými cíli;

46. poukazuje na to, že příští víceletý finanční rámec na období let 2014–2020 musí umožňovat, aby na evropský program pro spotřebitele mohly být vyčleněny dostatečně ambiciózní finanční prostředky;

o

o o

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