P7_TA(2014)0063

Provedba Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi

Rezolucija Europskog parlamenta od 4. veljače 2014. o provedbi Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi (2013/2116(INI))

(2017/C 093/05)

Europski parlament,

— uzimajući u obzir Direktivu 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi") ([1]),

— uzimajući u obzir izvješće Komisije Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru pod naslovom „Prvo izvješće o provedbi Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi" (COM(2013)0139),

— uzimajući u obzir izvješće Komisije Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru o provedbi Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi" (COM(2013)0138),

— uzimajući u obzir Uredbu (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) ([2]),

— uzimajući u obzir Direktivu 98/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o sudskim nalozima za zaštitu interesa potrošača ([3]),

— uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 13. siječnja 2009. o prenošenju, primjeni i provedbi Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i Direktive 2006/114/EZ o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju ([4]),

— uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 15. prosinca 2010. o utjecaju oglašavanja na ponašanje potrošača ([5]) i naknadni odgovor Komisije usvojen 30. ožujka 2011.;

— uzimajući u obzir studiju pod naslovom „Prenošenje i provedba Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi (2005/29/EZ) i Direktive o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju (2006/114/EZ)", provedenu na zahtjev Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača ([6]),

— uzimajući u obzir članak 48. Poslovnika,

— uzimajući u obzir izvješće Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača i mišljenje Odbora za pravna pitanja (A7-0474/2013),

A. budući da je potrošnja jedan od pokretača rasta u Uniji i da stoga potrošači imaju ključnu ulogu u europskom gospodarstvu;

B. budući da je zaštita potrošača i njihovih prava jedna od temeljnih vrijednosti Unije;

C. budući da je Direktiva 2005/29/CE o nepoštenoj poslovnoj praksi osnovno pravno sredstvo Unije koje uređuje zavaravajuće oglašavanje i ostale nepoštene prakse u transakcijama između poduzeća i potrošača;

([1]) SL L 149, 11.6.2005., str.22.
([2]) SL L 364, 9.12.2004., str.1.
([3]) SL L 166, 11.6.1998., str.51.
([4]) SL C 46 E, 24.2.2010., str. 26.
([5]) SL C 169 E, 15.6.2012., str. 58..
([6]) IP/A/IMCO/NT/2008-16.

Utorak, 4. veljače 2014.

D. budući da putem klauzule o „jedinstvenom tržištu”, Direktiva ima za cilj osigurati visoku razinu zaštite potrošača u cijeloj Uniji, osiguravajući poduzećima važnu pravnu sigurnost kao i smanjenje prepreka prekograničnoj trgovini;

E. budući da postoje značajne razlike u primjeni Direktive 2005/29/EZ od jedne države članice do druge;

F. budući da su privremena odstupanja, koja su državama članicama omogućavala daljnju primjenu nacionalnih odredbi oštrijih i strožih od same Direktive i provedbu zahtjeva minimalnog usklađivanja iz drugih instrumenata zakonodavstva Unije, istekla 12. lipnja 2013.;

G. budući da države članice koje to žele mogu proširiti provedbu Direktive na odnose između poduzeća i da su do danas samo njih četiri to i učinile;

H. budući da je Europska komisija najavila skoru reviziju Direktive 2006/114/EZ o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju posvećenu odnosima između poduzeća;

I. budući da su razvoj digitalnog gospodarstva i svih njegovih tehnoloških aplikacija unaprijedili mogućnosti kupnje i načine na koje se poduzeća oglašavaju i prodaju robu i usluge;

J. budući da neka poduzeća, osobito mala poduzeća, kao i brojni potrošači i dalje nisu upoznati s pravima potrošača u Europi;

K. budući da je potrebno osnažiti ulogu udruga potrošača i omogućiti im jačanje njihovih kapaciteta;

1. naglašava učinkovitost zakonskih mjera koje uvodi Direktiva i njihovu važnost da potrošače i prodavače učine što pouzdanijima u smislu transakcija na unutarnjem tržištu(osobito prekograničnih transakcija), osiguravajući poduzećima veću pravnu sigurnost i pomažući poboljšati zaštitu potrošača u Uniji; podsjeća da nejednako provođenje Direktive predstavlja rizik od smanjenja njezine učinkovitosti;

2. žali što usprkos odredbama Direktive 2006/114/EZ čiji je cilj borba protiv zavaravajućih postupaka prilikom oglašavanja u području odnosa između poduzeća, neki od tih postupaka, kao što je „pljačka imenika”, i dalje postoje; primjećuje nastojanje Komisije o skorom predlaganju izmjene Direktive 2006/114/EZ u vezi s odnosom između poduzeća, s ciljem postizanja učinkovitije borbe protiv tih postupaka; predlaže da bi Komisija u tom kontekstu mogla razmotriti osnovanost ciljane crne liste poslovnih praksi koje se trebaju smatrati nepoštenima u svim uvjetima u odnosima između poduzeća za potrebe Direktive 2006/114/EZ, slično onome što već postoji za Direktivu 2005/29/EZ; ipak ne smatra potrebnim da se područje primjene Direktive 2005/29/EZ u vezi s odnosom između poduzeća i potrošača odmah proširi na nepoštene poslovne prakse između poduzeća;

3. traži od Komisije da razjasni odnos između Direktiva 2005/29/EZ i 2006/114/EZ kako bi se osigurala visoka razina zaštite svih gospodarskih subjekata u Uniji, osobito zaštita potrošača i malih poduzeća od prevara ili nepoštenih praksi, na taj način povećavajući povjerenje u jedinstveno tržište;

4. smatra da su izmjene sektora nepokretne imovine i financijskih usluga opravdane i da ih je potrebno zadržati;

5. smatra da proširenje crne liste iz priloga I nije potrebno u ovoj fazi; ipak poziva Komisiju da sastavi popis praksi koje su nacionalna tijela proglasila nepoštenima u smislu općih načela Direktive, s ciljem vrednovanja mogućnosti takvog proširenja u budućnosti;

6. primjećuje da kod određenih oblika odnosa potrošača i poslovnog subjekta potrošači mogu biti žrtve nepoštenih poslovnih praksi, primjerice pri prodaji proizvoda trgovcu; poziva Komisiju da istraži probleme te vrste te, ako je prikladno, istraži ciljana i praktična sredstva koja bi među ostalim mogla uključivati fleksibilnija tumačenja odredbi Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi i biti objašnjena u smjernicama Komisije o primjeni navedene Direktive;

7. podsjeća da, nakon 12. lipnja 2013., države članice ne mogu zadržati odredbe koje su do sada smatrane privremenim odstupanjima; stoga poziva države članice da se u što kraćem roku usklade s tekstom Direktive; u isto vrijeme poziva Komisiju da provede istraživanje kako su države članice prenijele Direktivu, osobito u pogledu nacionalnih zabrana koje nisu uključene u Prilog I., te da unutar 2 godine Parlamentu i Vijeću podnese novo sveobuhvatno izvješće o njenoj primjeni koje sadrži analizu područja djelovanja daljnjeg usklađivanja i pojednostavljenja prava Zajednice povezanih sa zaštitom potrošača i prijedlozima za sve potrebne mjere koje treba poduzeti na razini Zajednice kako bi se osiguralo održavanje visoke razine zaštite potrošača;

8. ponavlja da je važno i neophodno da države članice potpuno i ujednačeno primijene te na odgovarajući način provedu ovu Direktivu kako bi se uklonile pravne i operativne nesigurnosti za poduzeća s prekograničnim poslovanjem; sa zabrinutošću primjećuje da je Komisija 2011. i 2012. bila prisiljena pristupiti sustavu savjetovanja „EU Pilot" za više država članica zbog neispravne provedbe Direktive; poziva države članice da podupru provedbu na nacionalnoj razini svim mogućim sredstvima, a posebno dovoljnim resursima; naglašava ključnu ulogu jačanja suradnje između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu Direktive, kao i važnost uspostavljanja strukturiranog dijaloga između tijela javne provedbe i sudionika, osobito udruga potrošača;

9. primjećuje da je od kraja roka za provedbu Direktive u 2007. postojao niz slučajeva u kojima države članice nisu ispravno provodile ili primjenjivale ključne odredbe, a posebno crnu listu zabranjenih, zavaravajućih i agresivnih prodajnih praksi; stoga poziva Komisiju da nastavi pozorno pratiti primjenu Direktive i da, ako je to potrebno, kazneno goni države članice koje krše, ne provode ili ne primjenjuju ispravno Direktivu, u skladu s Ugovorom o funkcioniranju Europske unije; osobito poziva Komisiju da hitno riješi sva neriješena pitanja u vezi sa savjetovanjima koja su počela 2011. tako što će okončati postupke kršenja prava ili će ih proslijediti Sudu Europske unije;

10. podržava Komisiju u namjeri da utvrdi listu indikatora s ciljem procjene mjera učinkovitosti za provođenje Direktive od strane država članica;

11. pozdravlja činjenicu da se prekogranična kupnja povećala otkako je direktiva prenesena u države članice; ipak podsjeća da je pojačana suradnja i koordinacija između Komisije i nacionalnih vlasti ključna kako bi se promicalo usklađivanje praksi u provedbi te osigurao brz i učinkovit odgovor; ističe da se posebna pozornost treba posvetiti prekograničnoj internetskoj kupovini, posebno u slučajevima gdje internetske stranice koje uspoređuju cijene jasno ne otkrivaju identitet trgovca koji vodi stranicu;

12. ponavlja važnost jačanja suradnje između nacionalnih tijela zaduženih za primjenu Direktive u cilju postizanja njene potpune primjene i ispravne provedbe u državama članicama; u tom smislu potiče Komisiju da provede temeljit pregled područja primjene, učinkovitosti i radnih mehanizama Uredbe u vezi sa suradnjom u području zaštite potrošača („Uredba CPC"), kao što se to obvezala učiniti do 2014.; u tom pogledu podržava Komisiju koja je nedavno otvorila javno savjetovanje o reviziji te Uredbe i dostupnosti savjetovanja na svim jezicima EU-a; poziva uključene sudionike da sudjeluju u navedenom savjetovanju;

13. inzistira na korisnosti postupka „čišćenja" koja se provodi prema Uredbi CPC i poziva Komisiju da razvije i ojača svoje djelovanje te proširi njihov opseg; poziva Komisiju da sažme prikupljene podatke i popis postupaka koje Komisija i države članice provele nakon tih postupaka te da objavi svoju analizu uzimajući u obzir potrebu za osiguravanjem povjerljivosti određenih osjetljivih podataka koji se koriste u okviru sudskog postupka na nacionalnoj razini; poziva Komisiju da Parlamentu priopći svoja saznanja i, ako je potrebno, usto predloži dodatne mjere za poboljšanje funkcioniranja unutarnjeg tržišta;

14. slaže se da se trebaju poduzeti daljnji napori kako bi se ojačala provedba Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi glede osjetljivih potrošača;

15. izražava zabrinutost zbog konflikta interesa i zbog toga što neki trgovci na obmanjujući način koriste instrumente nadzora za klijente i internetske stranice za uspoređivanje cijena; pozdravlja odluku Komisije da razmotri kako bi informacije s tih platformi mogle potrošačima biti jasnije;

Utorak, 4. veljače 2014.

16. poziva Komisiju i države članice da osiguraju ispravnu primjenu Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, posebno glede prakse zavaravajućeg „skrivenog" internetskog oglašavanja u obliku komentara koji se objavljuju na društvenim mrežama, forumima ili blogovima, a za koje se čini da potječu od samih potrošača, iako se u biti radi o porukama komercijalne ili oglašivačke naravi koje izravno ili neizravno stvaraju ili financiraju gospodarski subjekti; ustraje na tome da su takve prakse štetne po povjerenje potrošača i pravila tržišnog natjecanja; poziva države članice da poduzmu prikladne mjere kako bi se spriječio daljnji razvoj takvih praksi, uključujući pokretanje informativnih kampanja namijenjenih upozoravanju potrošača na takve „skrivene" oblike oglašavanja ili poticanjem postavljanja promatrača/moderatora foruma koji su posebno obučeni i svjesni opasnosti „skrivenog" oglašavanja;

17. smatra da treba, s obzirom na brzo širenje internetskog oglašavanja, razviti odgovarajuću metodu za praćenje zaštite osjetljivih skupina ljudi, posebno djece, i praćenje toga kako oglašivači do njih dolaze;

18. žali što su usprkos aktualnom europskom zakonskom okviru u vezi s cijenama zračnog prijevoza i postupku „čišćenja" provedenom 2007. u okviru Uredbe CPC koji se odnosi na internetske stranice za prodaju avionskih karata, potrošači i dalje žrtve brojnih zavaravajućih postupaka u tom području, kao što je nenavođenje neizbježnih troškova poput naknada za kreditne i debitne kartice pri internetskim rezervacijama; zabrinut je zbog sve većeg broja pritužbi kupaca karata preko interneta koji su žrtve takozvanog praćenja IP-adrese kojim se utvrđuje koliko se puta korisnik spojio na mrežu preko iste IP-adrese kako bi se potom umjetno podigla cijena na temelju razine zanimanja koja je otkrivena ostalim sličnim pretragama; poziva Komisiju da istraži učestalost te prakse, koja dovodi do nepoštene konkurencije i zlouporabe osobnih podataka korisnika te da, po potrebi, predloži odgovarajuće zakonodavstvo za zaštitu interesa korisnika;

19. smatra da mjere koje proizlaze iz nepoštivanja Direktive ne smiju nikada biti manje od dobiti ostvarene zahvaljujući nepoštenoj ili zavaravajućoj praksi; podsjeća države članice da Direktiva određuje da mjere moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće; traži od Komisije da prikupi i analizira podatke o mjerama i sustavima provedbe koje provode države članice, kao i o učinkovitosti sustava provedbe, posebno glede složenosti i duljine postupaka provedbe; poziva Komisiju da Parlamentu dostavi rezultate te analize;

20. pozdravlja poduzete napore Europske komisije za pomoć državama članicama u prenošenju i provedbi Direktive;

21. pozdravlja bazu podataka nacionalnog zakonodavstva i sudsku praksu o nepoštenoj trgovačkoj praksi koje je razvila Komisija te ih priznaje kao korisna sredstva za povećanje informacija dostupnih potrošačima; žali što je ona dostupna samo na engleskom; traži od Komisije da postupno poveća broj jezika na kojima je dostupna baza podataka te da razvije svoju vidljivost, osobito među gospodarskim subjektima; poziva Komisiju da razmotri dodatne instrumente podizanja svijesti MSP-ova glede nepoštenih poslovnih praksi;

22. naglašava važnost orijentacijskog dokumenta Komisije koji nadopunjuje primjenu Direktive; pozdravlja nastojanje Komisije da provede reviziju tog dokumenta do 2014.; potiče Komisiju da djeluje transparentno, uz opsežno savjetovanje sa zainteresiranim stranama tijekom postupka; poziva Komisiju da u budućnosti nastavi veoma redovito nadopunjavati i razjašnjavati taj dokument; poziva države članice da navedeni orijentacijski dokument uzmu u obzir koliko je to moguće i da razmijene najbolje prakse za njenu provedbu; poziva Komisiju da podnese procjenu tumačenja i poteškoća provedbe s kojima se nacionalne vlasti i sudionici redovito susreću prilikom provedbe odredbi Direktive, u cilju procjene koji se aspekti orijentacijskog dokumenta moraju poboljšati;

23. ističe da načelo maksimalnog usklađivanja određeno Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi podrazumijeva da nacionalno zakonodavstvo ne može osigurati strože odredbe od onih predviđenih tom Direktivom; naglašava da je Sud to načelo protumačio kao zahtjev da vezana trgovina i ostale trgovačke promocije, koje Sud smatra nepoštenim trgovačkim praksama i koje nisu uvrštene u crnu listu Priloga I., mogu biti zabranjene samo u pojedinačnim slučajevima; naglašava da zbog pravne sigurnosti, kao i jamčenja visoke razine zaštite potrošača, Komisija treba odrediti, kao dio revizije orijentacijskog dokumenta, posebne slučajeve u kojima se vezana trgovina i druge trgovačke promocije smatraju nezakonitima; također poziva Komisiju da razmotri zakonodavni prijedlog posvećen trgovačkim promocijama;

24. naglašava da je korištenje lažnih izjava o ekološkim karakteristikama nepoštena praksa koja se sve više upotrebljava; potiče Komisiju da proširi odjeljak orijentacijskog dokumenta koji je posvećen toj praksi kako bi gospodarskim subjektima provedba Direktive bila jasnija; istovremeno poziva Komisija da istraži inicijative kojima bi se mogla poboljšati zaštita potrošača od tih praksi;

25. traži od Komisije i država članica da bolje informiraju poduzeća o pravima potrošača kako bi ih gospodarskih subjekti mogli bolje promicati;

26. podsjeća da mnogi potrošači oklijevaju tražiti naknadu jer smatraju da navedeni iznos nije dovoljno visok; naglašava potrebu za povećanjem svijesti potrošača o pomoći koju im pružaju udruge potrošača kao i mreža europskih potrošačkih centara; ističe važnost organizacija potrošača kao preventivne mjere u podizanju svijesti o postojećim nepoštenim poslovnim praksama te njihove uloge u pomoći žrtvama nepoštenih praksi, čime se potrošačima omogućava da u potpunosti ostvare svoja prava; poziva na koordinirane akcije organizacija potrošača na nacionalnoj i europskoj razini, kao i nacionalnih vlasti te Komisije;

27. inzistira na važnosti da potrošači raspolažu učinkovitim, brzim i povoljnim pravnim lijekovima; u tom smislu traži da države članice u potpunosti provedu Direktivu o alternativnim načinima rješavanja sukoba i izvansudskom rješavanju sporova putem interneta;

28. naglašava važnost kolektivnih mehanizama pravnog lijeka za potrošače i pozdravlja nedavno objavljenu preporuku Komisije C(2013)3539, kao i njenu komunikaciju COM(2013)0401; slaže se da bi se horizontalnim okvirom kolektivnog pravnog lijeka izbjeglo rizik nekoordiniranih sektorskih inicijativa EU-a; poziva države članice da slijede preporuke Komisije o uspostavi horizontalnih zajedničkih načela čija bi provedba u državama članicama služila za procjenu potrebe za daljnjim zakonodavnim mjerama, uključujući i zakonodavnu inicijativu, osobito za prekogranične sporove; podsjeća da nijedan od raznih pristupa kolektivnom pravnom lijeku ne smije davati gospodarske poticaje koji bi doveli do zlouporabe postupaka i da svi takvi pristupi moraju uključivati prikladne zaštitne mjere kako bi se izbjegla neosnovana potraživanja;

29. nalaže svojem predsjedniku da ovu Rezoluciju proslijedi Vijeću i Komisiji.