

Wtorek, 15 kwietnia 2014 r.

I

(Rezolucje, zalecenia i opinie)

REZOLUCJE

PARLAMENT EUROPEJSKI

P7_TA(2014)0342

Ochrona konsumentów usług użyteczności publicznej

Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 15 kwietnia 2014 r. w sprawie ochrony konsumentów – ochrona konsumentów usług podstawowych (2013/2153(INI))

(2017/C 443/01)

Parlament Europejski,

- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 22 maja 2012 r. w sprawie strategii na rzecz wzmocnienia praw konsumentów znajdujących się w niekorzystnej sytuacji ⁽¹⁾,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 25 października 2011 r. w sprawie mobilności i integracji osób niepełnosprawnych oraz europejskiej strategii w sprawie niepełnosprawności 2010–2020 ⁽²⁾,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 11 czerwca 2013 r. w sprawie nowej strategii na rzecz europejskiej polityki ochrony konsumentów ⁽³⁾,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 15 listopada 2011 r. w sprawie reformy zasad UE dotyczących pomocy państwa w odniesieniu do usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym ⁽⁴⁾,
- 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 („dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”),
- uwzględniając dyrektywę 2011/83/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady,
- uwzględniając dyrektywę Rady 2004/113/WE z dnia 13 grudnia 2004 r. wprowadzającą w życie zasadę równego traktowania mężczyzn i kobiet w zakresie dostępu do towarów i usług oraz dostarczania towarów i usług ⁽⁵⁾,
- uwzględniając wniosek w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 września 2013 r. ustanawiającego środki dotyczące europejskiego jednolitego rynku łączności elektronicznej i mające na celu zapewnienie łączności na całym kontynencie, zmieniającego dyrektywy 2002/20/WE, 2002/21/WE i 2002/22/WE oraz rozporządzenia (WE) nr 1211/2009 i (UE) nr 531/2012 (COM(2013)0627),

⁽¹⁾ Dz.U. C 264 E z 13.9.2013, s. 11.

⁽²⁾ Dz.U. C 131 E z 8.5.2013, s. 9.

⁽³⁾ Teksty przyjęte, P7_TA(2013)0239.

⁽⁴⁾ Dz.U. C 153 E z 31.5.2013, s. 51.

⁽⁵⁾ Dz.U. L 373 z 21.12.2004, s. 37.

Wtorek, 15 kwietnia 2014 r.

- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 15 listopada 2012 r. do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów pt. „Uruchomienie wewnętrznego rynku energii” (COM(2012)0663),
 - uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r., zmieniającą dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty,
 - uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2000/31/WE z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym),
 - uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/72/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotyczącą wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylającą dyrektywę 2003/54/WE,
 - uwzględniając komunikat Komisji pt. „W kierunku Europejskiej Karty Praw Odbiorców Energii” (COM(2007)0386),
 - uwzględniając Kartę praw podstawowych Unii Europejskiej włączoną do Traktatów na mocy art. 6 Traktatu o Unii Europejskiej, w szczególności jej art. 8 (ochrona danych osobowych), art. 11 (wolność wypowiedzi i informacji), art. 21 (niedyskryminacja), art. 23 (równouprawnienie płci), art. 25 (prawa osób w podeszłym wieku), art. 26 (integracja osób niepełnosprawnych), art. 34 (zabezpieczenie społeczne i pomoc społeczna), art. 36 (dostęp do usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym), art. 37 (ochrona środowiska) i art. 38 (ochrona konsumentów),
 - uwzględniając art. 12 Traktatu o Unii Europejskiej,
 - uwzględniając art. 14 Traktatu o Unii Europejskiej oraz protokół nr 26 dołączony do tego Traktatu,
 - uwzględniając art. 48 Regulaminu,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A7-0163/2014),
- A. mając na uwadze, że lepsze informowanie konsumentów co do usług podstawowych publicznej jest szczególnie ważne, i jest potrzeba zapewnienia konsumentom dostępu do tych usług przy niezbędnej elastyczności państw członkowskich w celu uwzględnienia konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji;
- B. mając na uwadze, że istnieją przepisy sektorowe, które już zwiększyły ochronę konsumentów, ale państwom członkowskim przypomina się, że w tym celu potrzebne są nadal odpowiednie wdrażanie i wykonywanie;
- C. mając na uwadze, że w przypadku usług podstawowych konieczne jest uwzględnienie kompetencji krajowych i samorządowych, zaś regulacje odnoszące się do poszczególnych sektorów stanowią wystarczające ramy prawne dla tych usług;

Postanowienia ogólne

1. zauważa, że pewne aspekty podstawowych praw konsumenta są objęte dyrektywą 2011/83/UE, a wspólne elementy usług podstawowych określają odpowiednie przepisy sektorowe;
2. przypomina państwom członkowskim, że należało dokonać transpozycji dyrektywy o prawach konsumenta do połowy grudnia 2013 r. i będzie mieć ona zastosowanie do wszelkich umów zawartych po dniu 13 czerwca 2014 r.;
3. zauważa, że ochrona konsumentów jest skuteczna tylko wtedy, gdy można egzekwować prawa; wzywa zatem państwa członkowskie do pełnego wdrożenia przepisów dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych (2005/29/WE), dyrektywy dotyczącej reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej (2006/114/WE) oraz dyrektywy w sprawie praw konsumentów (2011/83/UE); w tym kontekście podkreśla znaczenie systemów alternatywnych metod rozstrzygania sporów jako skutecznych i oszczędnych mechanizmów rozwiązywania konfliktów między konsumentami i dostawcami usług podstawowych, wzywa w związku z tym państwa członkowskie do wdrożenia ostatnio przyjętej dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów (2013/11/UE) i rozporządzenia (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów ,

Wtorek, 15 kwietnia 2014 r.

4. podkreśla, że zwiększanie wśród konsumentów świadomości ich praw odgrywa kluczową rolę w zapewnianiu wysokiego poziomu ochrony konsumentów, lecz podkreśla również zasadniczą rolę obsługi konsumentów ze strony dostawców usług podstawowych; podkreśla, że osoby odpowiedzialne za kontakty z klientami powinny zostać przeszkolone i znać prawa konsumentów; zachęca zatem dostawców usług podstawowych do odpowiedniego przeszkolenia swoich pracowników i zapewnienia, że wszyscy konsumenci zawsze będą mieć łatwy dostęp do pomocy dostosowanej do ich potrzeb;
5. podkreśla, że wysokiej jakości usługi podstawowe powinny być dostępne dla konsumentów na terenie całej UE, ponieważ takie usługi odgrywają ważną rolę w zapewnieniu spójności społecznej i terytorialnej, przyczyniając się do wzrostu konkurencyjności gospodarki europejskiej;
6. popiera silne i niezależne organizacje ochrony konsumentów jako czynnik ułatwiający kompleksową ochronę konsumentów, ale podkreśla znaczenie znalezienia właściwej równowagi między potrzebami konsumentów i dostawców;
7. podkreśla, że wszystkim konsumentom bez względu na ich sytuację finansową należy umożliwić dostęp do usług podstawowych; sugeruje, że w szczególnych okolicznościach państwa członkowskie mogą uznać, że „konsumenti znajdujący się w niekorzystnej sytuacji” mogą wymagać określonych uregulowań;
8. wzywa Komisję i państwa członkowskie do zwrócenia większej uwagi i zapewnienia większych środków na kampanie informacyjne i edukacyjne dla konsumentów w kontekście usług podstawowych, które to kampanie są ukierunkowane na właściwe przekazy we właściwej grupie konsumentów;

Energia

9. jest przekonany, że otwarty, przejrzysty i zintegrowany wewnętrzny rynek energii jest potrzebny do osiągnięcia konkurencyjnych cen energii, bezpieczeństwa dostaw, zrównoważoności oraz skutecznego wprowadzenia energii odnawialnej na wielką skalę, i wzywa państwa członkowskie do odpowiedniej transpozycji, stosowania i lepszego monitorowania trzeciego pakietu energetycznego dotyczącego wewnętrznego rynku energii; zauważa potrzebę lepszego informowania konsumentów, szczególnie w celu usprawniania oferowanych usług oraz umożliwiania porównywalności i przejrzystości taryf, osiągając w ten sposób niedyskryminacyjne ceny;
10. podkreśla kluczowe znaczenie terminowego, poprawnego i pełnego wdrożenia obowiązujących przepisów, w tym ram regulacyjnych wymaganych w ramach trzeciego pakietu energetycznego dotyczącego wewnętrznego rynku energii, tak aby doprowadzić do stworzenia zintegrowanego i konkurencyjnego europejskiego wewnętrznego rynku energii najpóźniej do 2014 r.;
11. pochwała pracę grupy roboczej ds. konsumentów znajdujących się w szczególnie niekorzystnej sytuacji w ramach Obywatelskiego Forum Energetycznego i z zadowoleniem przyjmuje komunikat Komisji z dnia 22 stycznia 2014 r. w sprawie cen i kosztów energii w Europie (COM(2014)0021) oraz załączone do niego sprawozdanie, w którym przeprowadza się analizę skutków cen i kosztów energii w państwach członkowskich oraz relacji między nimi; przypomina, że także w kompetencji państw członkowskich leży reagowanie na różnorodne czynniki i sytuacje dotyczące energii i konsumentów znajdujących się w szczególnie niekorzystnej sytuacji;
12. zauważa, że wypowiedzenie umów na dostawę energii jest obwarowane restrykcyjnymi warunkami i złożonymi procedurami, co utrudnia zmianę dostawcy; wzywa do przyspieszenia i ułatwienia procedury zmiany dostawcy; zauważa, że obecne kryteria oceny pakietu dotyczącego wewnętrznego rynku energii są wyczerpująco zawarte w dyrektywie elektrycznej i gazowej trzeciego pakietu dotyczącego wewnętrznego rynku energii; podkreśla znaczenie regularnych sprawozdań Komisji w sprawie realizacji wewnętrznego rynku energii;
13. podkreśla potrzebę przedstawienia przez Komisję uwag dotyczących fakturowania elektronicznego, ponieważ odnosi się ono do zarządzania przez konsumenta umową o dostawę energii online;
14. ubolewa, że obecne ceny energii niekoniecznie uwzględniają koszty zewnętrzne, tj. szkody w środowisku w połączeniu z danym źródłem energii lub daną metodą produkcji, którymi można tym samym obciążyć całe społeczeństwo w dłuższej perspektywie; wzywa do zapewnienia środków, które zachęcą do większej przejrzystości cen dla konsumentów w tym względzie;

Wtorek, 15 kwietnia 2014 r.

15. jest zdania, że przedsiębiorstwa powinny publikować informacje o cenach, zmianach cen i zmian w umowach w sposób czytelny; przypomina państwom członkowskim, że trzeci pakiet energetyczny dotyczący wewnętrznego rynku energii już zobowiązuje je do zapewnienia tego; wzywa państwa członkowskie i zainteresowane przedsiębiorstwa do podjęcia odpowiednich środków w celu zagwarantowania konsumentom dostępu do jasnych, zrozumiałych i porównywalnych informacji na temat kosztów, warunków i środków zaskarżenia;

16. przypomina, że w trzecim pakiecie energetycznym dotyczącym wewnętrznego rynku energii; sugeruje się państwom członkowskim przeprowadzanie analizy kosztów i korzyści przed rozpoczęciem wprowadzania inteligentnych liczników; podkreśla, że sieci inteligentne umożliwiają konsumentom obserwowanie i dostosowywanie swojego zużycia energii, ale pewne analizy kosztów i korzyści przeprowadzone przez państwa członkowskie nie wskazują na znaczące oszczędności dla konsumentów; podkreśla, że należy przestrzegać przepisów dotyczących ochrony konsumentów i ochrony danych, oraz podkreśla, że korzystanie z inteligentnych liczników musi pozostać wyborem konsumenta;

Telekomunikacja

17. podkreśla, że aspekt konsumencki jednolitego rynku cyfrowego i sektor łączności elektronicznej ma zasadnicze znaczenie oraz zauważa znaczną poprawę ochrony konsumentów, która nastąpiła w następstwie wdrożenia pakietu telekomunikacyjnego z 2009 r. (dyrektywy 2009/136/WE i 2009/140/WE); podkreśla ważne aktualizacje i udoskonalenia ochrony konsumentów i ich uprawnień obecnie proponowane przez Parlament; podkreśla znaczenie posiadania przez wszystkich konsumentów dostępu do usług telekomunikacyjnych wysokiej jakości oraz znaczenie rozwijania nowej infrastruktury w celu zmniejszenia przepaści cyfrowej;

18. ponawia swoją propozycję ułatwiania konsumentom zmiany dostawcy usług łączności elektronicznej bez dodatkowych kosztów, poza faktycznymi kosztami zmiany, bez utraty danych i z jak najmniejszymi formalnościami, oraz zachęca ich do tego; popiera także propozycje wspierania niezależnych informacji o cenach, fakturowaniu i jakości usług, w tym szybkości transmisji danych;

Usługi pocztowe

19. zauważa, że konsumenci korzystają z lepszej jakości usług w sektorze pocztowym i uzyskują oszczędności w wyniku redukcji kosztów; zaznacza, że większa liczba opcji dostarczania, lepsza przejrzystość i informacje oraz ceny stanowią przesłankę wzrostu zaufania konsumentów do rynku usług kurierskich; zauważa, że dyrektywa 97/67/WE zmieniona dyrektywami 2002/39/WE i 2008/6/WE zapewnia, że usługi pocztowe są usługami powszechnymi; przypomina Komisji, by zbadała w sprawozdaniu z wdrażania czy państwa członkowskie wypełniają tę gwarancję; zwraca się do Komisji, by zachęcała operatorów pocztowych do poprawy interoperacyjności i przyspieszania wdrażania efektywniejszych procesów mających na celu ograniczenie kosztów, poprawę dostępności i jakości usług kurierskich;

20. podkreśla znaczenie kompleksowych usług kurierskich w całej Unii; podkreśla, że ważne jest, aby usługi kurierskie świadczone w ramach usług pocztowych oraz przez podmioty prywatne były szybkie i wiarygodne, przede wszystkim w celu realizacji potrzeb konsumentów składających zamówienia online; ponawia sugestię wyrażoną w swojej rezolucji z dnia 4 lutego 2014 r. na temat usług kurierskich⁽¹⁾ co do potrzeby wspierania usprawniania usług i zmniejszania kosztów;

21. pochwala wszystkie wysiłki podjęte dotychczas przez podmioty działające na rynku, aby lepiej zaspokoić potrzeby konsumentów i detalistów internetowych, takie jak wprowadzenie elastycznej dostawy lub możliwości zwrotu; podkreśla równocześnie, że mile widziane są dalsze zachęty służące poprawie interoperacyjności i jakości usług;

Transport publiczny

22. zauważa, że prawa konsumentów w dziedzinie transportu zostały w ostatnich latach wzmocnione dzięki działaniom podjętym w poszczególnych sektorach;

⁽¹⁾ Teksty przyjęte, P7_TA(2014)0067.

Wtorek, 15 kwietnia 2014 r.

23. podkreśla, że należy ukierunkować działania na konsumentów mających dostęp do dobrze funkcjonującego lokalnego transportu publicznego, bez względu na to, czy mieszkają oni na obszarach, na których taka usługa byłaby mniej rentowna; uznaje w tym zakresie odpowiedzialność państw członkowskich i wzywa je do podjęcia odpowiednich działań;

24. przypomina, że dobrze funkcjonujący transport publiczny będzie zyskiwał na znaczeniu w przyszłości ze względu na starzenie się społeczeństwa i jest niezbędny, aby osiągnąć cele klimatyczne w ramach strategii „Europa 2020”; wzywa do opracowania wspólnych narzędzi w celu zapewnienia zoptymalizowanej multimodalności w wydajnych, wysokiej jakości usługach transportu publicznego, w celu zagwarantowania swobodnego przemieszczania się osób i konkurencyjności takich usług;

25. wzywa do przyjęcia całościowego podejścia do osób starszych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej; uważa, że uwzględnienia wymaga cały proces transportu publicznego, w tym dostęp do punktów węzłowych transportu publicznego; pragnie zwrócić uwagę na potrzebę spójnego systemu obejmującego centralny ośrodek oferujący pomoc osobom o ograniczonej sprawności ruchowej;

o

o o

26. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie i Komisji.
