

VARTOTOJŲ ORGANIZACIJŲ EUROPOJE STIPRINIMAS

ATASKAITA

Ši ataskaita yra projekto **“Vartotojų organizacijų Europoje stiprinimas”** rezultatas; projekto koordinadorius – DECO, Portugalijos vartotojų teisių gynimo asociacija, projekto rėmėjas – DG SANCO – Europos Komisija. Projektas vykdytas pagal sutartį nr. 17.020100/06(05)/454626

DECO – Portugalijos vartotojų teisių gynimo asociacija

DECO - Portugalijos vartotojų teisių gynimo asociacija

Rua Artilharia Um, n.º 79, 4.º

1269- 160 Lisboa

Portugalija

www.deco.proteste.pt



TURINYS

Santrauka	5
Vartotojų atstovavimas: esminė teisė	7
Svarbiausi pastebėjimai	9
Svarbiausios rekomendacijos	17
Išvados	22



Projekto **koordinatorius:**

DECO – Portugalijos vartotojų teisių gynimo asociacija

Ataskaitos **autorius:**

Jorge Pegado Liz, DECO bendradarbis

Projekto **partneriai:**

Belgija	Centre de Recherche et d'Information des Organisations des Consommateurs CRIOC - Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties OIVO Belgijos vartotojų informavimo ir tyrimų organizacija
Čekija	Sdružení Obrany Spotřebitelů České Republiky Čekijos Respublikos vartotojų gynimo asociacija
Prancūzija	Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV Vartojimas, buitis ir gyvenimo kokybė
Grece	INKA/Visuotinė Graikijos vartotojų federacija
Vengrija	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Nacionalinė Vengrijos vartotojų apsaugos asociacija
Italija	ADICONSUM- Associazione Difesa Consumatori e Ambiente Vartotojų gynimo ir aplinkos apsaugos asociacija
Lietuva	Vakarų Lietuvos Vartotojų Federacija (VLVF)
Malta	Għaqda Tal – Konsumaturi Vartotojų asociacija
Rumunija	Asociația Pentru Protecția Consumatorilor din România Rumunijos vartotojų gynimo asociacija
Slovakija	Zdruzenie Slovenskych Spotrebiteľov Slovakijos vartotojų asociacija
Slovėnija	Zveza potrošnikov Slovenije ZPS Slovėnijos vartotojų asociacija
Ispanija	ADICAE - Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas e Seguros de España Bankų ir draudimo vartotojų asociacija



SANTRAUKA

Vartotojų organizacijos privalo tapti stipresnėmis, kad būtų galima įtvirtinti jų vaidmenį teikiant informaciją vartotojams, atstovaujant jų ekonominiams interesams ir siekiant aukšto lygio vartotojų teisių apsaugos. Todėl labai svarbu stiprinti vartotojų asociacijas, kad jos galėtų atstovauti vartotojų ekonominiams interesams valstybiniu lygiu ir skatinti juos integruoti rūpimus klausimus į valstybinę ir Europos politiką.

Šioje ataskaitoje nagrinėjamas valstybinio ir Europos lygių vartotojų organizacijų atstovavimas. Ataskaitoje identifikuotas ir įvertintas vartotojų organizacijų dalyvavimas patariamose institucijose, komisijose, darbo grupėse valstybiniu lygiu daugybėje vartotojų politikos sričių, taip pat Europos patariamose institucijose ir organizacijose. Be to, labai svarbu įgyti žinių apie jų gebėjimus skatinti dialogą su politinėmis ir ekonominėmis jėgomis teikiant konsultacijas, vykdant lobistinę veiklą. Išvados yra labai svarbios siekiant geriau suprasti vartotojų organizacijų sunkumus, problemas ir nesėkmes, jos padės projekto dalyviams išanalizuoti savo pačių esamą situaciją, ieškoti strategijų, galinčių pakeisti bei pagerinti savo darbą taip, kad būtų pasiekta svarbiausių tikslų.

Ši ataskaita yra svarbus įrankis siekiant sustiprinti vartotojų organizacijų pajėgumą atstovauti ir ginti vartotojų interesus. Ji leidžia vartotojų asociacijoms ir Europos Komisijai, gauti informaciją apie skirtingas patirtis ir įvairius darbo metodus, naudojamus vartotojų organizacijose, tam, kad būtų galima tobulinti ir kurti adekvačias veiklos strategijas.

Informacija apie kiekvieną iš dalyvavusių vartotojų asociacijų buvo gauta pildant klausimynus, kuriuos paruošė ir administravo DECO (žr. Priedą). Šioje ataskaitoje pateikiami duomenys ir informacija, kuriuos, apklausęs dalyvaujančius partnerius, surinko projekto koordinatūras.



Susirinkimas, kuriame dalyvavo daugelis partnerių, buvo surengtas Lisabonoje sausio 11 dieną (žr. Priedą *Dalyvių sąrašas*). Susirinkimo metu pagal numatytą darbotvarkę (žr. Priedą) buvo aptarinėjami atskiri klausimyno klausimai. Tai buvo daroma turint tikslą geriau suprasti kiekvieno iš Partnerių situaciją ir jausmus tam, kad išsklaidyti nesupratimus bei išryškinti svarbiausius akcentus.

Ši ataskaita parašyta remiantis klausimyno atsakymų analize (žr. palyginamąją lentelę Priede) bei anksčiau minėto susirinkimo aptarimų rezultatais. Ataskaita pristatyta Komisijai kaip informacinis pranešimas ir yra paskelbta jos internetiniame puslapyje:

http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en

Pargindiniai projekto tikslai:

- Susidaryti detalų vaizdą apie vartotojų organizacijų atstovavimą Europos Sąjungoje;
- Surinkti išsamią informaciją apie vartotojų organizacijų veiklą ir prioritetus;
- Įvertinti vartotojų organizacijų atstovavimo lygį Europos Sąjungoje;
- Įvertinti kiekvienos iš dalyvavusių vartotojų organizacijų atstovavimo lygį jų šalyje;
- Stebėti Europos vartotojų įgalinimą kiekvienoje iš dalyvaujančių šalių;
- Skatinti Europos pilietinės visuomenės organizacijų dialogą dėl ES ir jos vartotojų politikos ateities;
- Skatinti vartotojų organizacijų sąmoningumą, dalyvavimą ir įsipareigojimą vartotojų politikai tiek nacionaliniu, tiek Europos lygiu.



VARTOTOJŲ ATSTOVAVIMAS: ESMINĖ TEISĖ

Nuo Kennedy kalbos 1962 metų kovo 15 dieną, apie vartotojų teisę būti išgirstiems pradėta kalbėti kaip apie vieną iš esminių teisių, kuri turėtų būti įgyvendinta vartotojų politikoje, tiek valstybiniu, tiek Europos lygiu, o įstatymų leidėjai ir vykdomosios valdžios atstovai turėtų jausti pareigą apsvarstyti vartotojų atstovų dalyvavimą, konsultacijas su jais, visais klausimais, susijusiais su bendrais vartotojų interesais.

Prieš Europos Ekonominei Bendruomenei pripažįstant vartotojų teises Romos Konvencijoje, Europos Taryba jau buvo priėmusi „Vartotojų gynimo chartiją“, kurioje pirmą kartą Europos istorijoje „atstovavimo teisė ir teisė būti išgirstiems“ buvo išreikšta kaip esminis vartotojų politikos principas.

Nuo to laiko, kai buvo priimta „Preliminari vartotojų informavimo ir gynimo politikos programa“¹, visuose EU politikos dokumentuose apie vartotojų gynimą, akcentuojama vartotojų dalyvavimo ir atstovavimo svarba.

Po Maastrichto (straipsnis 129 – A), Amsterdamo (straipsnis 153) sutarčių priėmimo, po vartotojų teisių įtvirtinimo Romos sutartyje, vartotojų atstovavimas įgavo pripažinimą, vėliau sekė keletas svarbių administracinių ir įstatyminių priemonių, tokių, kaip pakeitimai, pristatyti Vartotojų konsultacinio komiteto². Tuo pačiu laikotarpiu „vartotojų atstovavimo stiprinimas ir didinimas“ buvo vienas iš svarbiausių

¹ 1975 balandžio 14 d. priimta EEB Tarybos rezoliucija, kurioje paskelbta „įvairių vartotojų konsultavimo, atstovavimo ir dalyvavimo būdų palyginamoji studija“. EEB Antrojoje programoje, skirtoje vartotojų informavimui ir apsaugai, Komisija nurodė keletą priemonių, kurios skatina vartotojų atstovavimą (EB Tarybos rezoliucija, 1981 gegužės 19 d.). Tačiau tik 1985 liepos 4 d. Komisija savo paskelbtame komunikate (COM(85) 314 baigiamasis, dar žinomas kaip „Naujasis Impulsas“) pirmą kartą mini vartotojų politikos „horizontalumo“ principą, taip sustiprindama vartotojų teisę į atstovavimą per savo organizacijas ir asociacijas (EB Tarybos rezoliucija, 1986 birželio 23 d.), toliau ši idėja plėtojama Komisijos komunikate, išleistame 1986 spalio 24 d. (COM(86)540 baigiamasis).

² EB Komisijos sprendimas 95/260/EC, 1995 birželio 13 d.



vartotojų politikos prioritetų 1996 – 1998³ metais. 2002 – 2006 metų strategijoje šis prioritetas vėl įtraukiamas, kaip vienas iš tikslų, ir įvardijamas kaip “tinkamas vartotojų organizacijų įsitraukimas į ES politiką” ir “dalyvavimas patariamuosiuose organuose ir darbo grupėse”⁴.

Beveik visose šalyse narėse vartotojų atstovavimas yra pripažįstamas kaip teisė, pradedant Šiaurės Europos šalimis, baigiant visomis pietų šalimis, kuriose tradiciškai beveik neegzistavo organizuotos vartotojų grupės. Kai kuriose šalyse teisė į vartotojų atstovavimą netgi yra užtvirtinta kaip “esminė pilietinė teisė” nacionalinėje konstitucijoje. Taip pat visose šalyse narėse, nors ir skirtingais būdais bei priemonėmis, devintajame ir dešimtajame dešimtmečiuose, vartotojai įgavo “kvazi” socialinio partnerio statusą, vartotojų asociacijos buvo pripažintos teisiniais vartotojų interesų atstovais, atsirado vis didėjantis poreikis vartotojų atstovams dalyvauti bendrosios ir specifinės politikos kūrime, netgi tam tikrų viešųjų paslaugų tiekėjų, viešųjų įmonių, valdiškų organizacijų ir privataus kapitalo įmonių, kurios teikia didelę paklausą turinčias ekonomines ar socialines paslaugas, valdyboje. Verta paminėti, kad pramoninėse šalyse, tokiose, kaip JK, Vokietija, Prancūzija ir pan. vartotojų organizacijų atsiradimas buvo sąlygotas didžiulio tuo metu egzistavusio poreikio. Neseniai priimtose šalyse ši evoliucija žengia tik savo pirmuosius žingsnius, tačiau visose jose pripažįstama vartotojų atstovavimo svarba, nors tai ne visuomet atitinka siekiamą lygmenį.

Paskutiniame ES 2007 - 2013⁵ Vartotojų politikos strategijos komunikate pareikšta, kad vartotojų atstovavimas įgauna vis daugiau svarbos, ir jo tisklas yra “padaryti vartotojus kitų ES politikos krypčių centru”, susidomėjusių šalių įsitraukimas į politikos formavimo procesą yra viena iš svarbiausių linijų Žaliojoje knygoje apie Europos skaidrumo iniciatyvą⁶. Svarbus žingsnis į priekį buvo žengtas neseniai susikūrus ir pradėjus veikti Dialogo grupei, kuri rūpinasi viešąja sveikata ir vartotojų apsauga⁷.

³ COM(95)519 baigiamasis, 31.10.1995

⁴ COM (2002)208 baigiamasis JO C 137, 08.06.2002

⁵ COM(2007)99 baigiamasis 13.03.2007

⁶ COM(2006)194 baigiamasis 03.05.2006

⁷ Komisijos nutarimai 2007/602/CE, 5.09.2009 (JO L 234 of 06.09.07) ir 2007/793/CE, 29.11.2007 (JO L 320, 06.12.07)



SVARBIAUSI PASTEBĖJIMAI

Į vartotojų atstovavimą galima žvelgti iš dviejų perspektyvų: pirmoji – poreikis išsiaiškinti, ar vartotojų organizacijos ir asociacijos iš tiesų atstovauja vartotojams; antroji – efektyvus atstovavimas vartotojų interesams.

Visi susirinkime dalyvavę partneriai mano, kad vartotojų interesai turi būti atstovaujami laisvai, nesiekiant pelno, o juos atstovauti turi nepriklausomos ir autonominės asociacijos. Nei vienas dalyvis nepareiškė nuomonės, kad vartotojų interesams geriau atstovauja valstybinės ar viešosios įstaigos.

Organizacijų tipas, sandara, funkcinė struktūra ir vartotojų interesų atstovavimo priemonės labai skiriasi įvairiose šalyse, priklausomai nuo skirtingų teisinių sistemų bei reikalavimų, taip pat dėl skirtingų istorinių ir kultūrinių tradicijų, socialinių įpročių ir ekonominio šalies išsivystymo lygio. Partneriai vienbalsiai pripažino, kad trūksta žinių apie kitų šalių organizacijas nacionaliniu ir Europos lygiu, taip pat patikimų ir bendrų statistinių duomenų.

Kai kuriems partneriams buvo sunku suskaičiuoti, kiek procentų šalies populiacijos piliečių proporciškai atstovauja jų organizacijos, kadangi trūksta išsamių ir patikimų duomenų. Tačiau, išskyrus 3 dalyvaujančias šalis, dalyvavusios organizacijos atstovauja mažiau nei 1 % savo šalių gyventojų. Labiausiai nustebino Belgijos pavyzdys, pasak atstovės iš šios šalies organizacijos, beveik kiekvienas pilietis priklauso vienai ar keletui vartotojų asociacijų. Kartais asociacijos narių skaičiui galima prilyginti vartotojų organizacijos leidžiamo žurnalo prenumeratorių skaičių.

Viena iš svarbiausių sąlygų tinkamam vartotojų atstovavimui yra užtikrinti, kad atstovaujamosios organizacijos yra tinkamai finansuojamos, tiek organizaciniame, tiek ir veiklos lygmenyse.

Tačiau daugelis dalyvaujančių organizacijų atstovų pareiškė nuomonę, kad valdžia, tiek regioninė, tiek ir valstybinė, taip pat specializuotos Komisijos institucijos, turėtų aktyviai skatinti vartotojų atstovavimą ne tik formuojant reikiamą teisinę ir



administracinę aplinką, bet ir skiriant tinkamą, skaidrų vartotojų asociacijų finansavimą.

Kai kuriems partneriams valstybinės arba viešos lėšos yra skiriamos tik tam, kad dalinai būtų remiamas asociacijų funkcionavimas, o kitos gauna finansavimo šaltinių, skirtų veiksnių, programų įgyvendinimui, įvairių sutarčių sudarymui, projektų ir iniciatyvų kūrimui, techninių darbuotojų mokymams, informacijos tiekimui ar švietimui, tokiu būdu ne padengiamos bendrosios vartotojų interesų gynimo išlaidos, o finansuojamas kasdienis šių organizacijų darbas.

Keletas naujųjų šalių narių tyrimų atskleidė, kad reikiamas didelis finansavimas yra svarbiausias vartotojų organizacijų uždavinys, taip yra dėl šių priežasčių: gyventojų pajamų lygis yra nepakankamas, kad jie galėtų mokėti pastovų nario mokestį; piliečių sąmoningumo lygis, ir kaip vartotojų, ir kaip visuomenės narių, dar nėra pasiekęs tokio lygmens, kad jie taptų žurnalo prenumeratoriais ar mokėtų nario mokestį; lėšos, skirtos specifiniams projektams, reikalauja organizacijų indėlio ir paprastos infrastruktūros, sąlyga turėtų būti taikoma įgyvendinant atitinkamus tikslus.

Bet kokiu atveju, partneriai laikėsi nuomonės, kad viešas finansavimas privalo būti visiškai skaidrus, atitinkantis vieningus kriterijus, numatytas ir patvirtintas valstybiniame ar regioniniame biudžete. Tik du dalyvaujantys partneriai nurodė, kad negauna jokių dotacijų ir subsidijų iš viešų subjektų.

Nepaisant to, kokios taisyklės galioja šalyje, didelė dalis vartotojų organizacijų atstovų teigė, kad tik gavusios ženklios paramos ir pastangų iš bendruomenės, reprezentatyvios vartotojų asociacijos turės pakankamai išteklių, kad galėtų tinkamai atlikti savo svarbią vartotojų gynimo, skatinimo, atstovavimo rolę regioniniu, valstybiniu, Europos ir tarptautiniu lygmenimis.⁸

Nei vienas iš dalyvių nepareiškė nuomonės, kad tokio tipo dotacijų ar subsidijų gavimas pakenktų nepriklausomų ir autonomiškų vartotojų organizacijų įvaizdžiui. Tačiau keletas nurodė, kad kai atsiranda pernelyg didelė priklausomybė nuo

⁸ Šie nuogaštavimai buvo itin akcentuojami, taip pat išreikštas poreikis tobulinti vartotojų organizacijų finansavimą EESK nuomonėje 936/2003, 2003 liepos 16, dėl pasiūlymo Tarybai įkurti bendrą Bendruomenės veiksnių, remiančių vartotojų politiką, programą 2004 – 2007 metams (COM (2003)44 baigiamasis, 2003.01.31).



valstybinio finansavimo, gali atsirasti tam tikras spaudimas remti arba neremti tam tikras kampanijas, ar ginti tam tikras nuomones.

Daugelis partnerių pripažino, kad didžiąją asociacijų biudžetų dalį turėtų sudaryti nario mokestis ar kitokios panašios priemonės užtikrinti organizacijų laisvei bei nepriklausomybei, tačiau jos taip pat pripažino, kad kartais tai labai sunku įgyvendinti. Kai kurie partneriai informavo, kad pagal savo įstatus negali imti nario mokesčio, jiems taip pat negali būti mokama už jokiais paslaugas, kurias jie teikia visuomenei. Kiti nurodė, kad pagal jų valstybinius įstatymus, organizacijos negali gauti jokio finansavimo iš privataus sektoriaus (tik iš individualių vartotojų).

Vienas iš dalyvavusių partnerių atstovų, kurio atstovaujama organizacija nėra vartotojų asociacija (tai fondas, kuris atstovauja keletui svarbių paslaugų sektorių, taip pat keletui vartotojų organizacijų, ir kuris yra beveik visiškai finansuojamas valstybės ir kitų viešųjų įstaigų), labai įtikinamai paaiškino, kad dėl tam tikrų įkūrimo ir egzistavimo sąlygų, netrukdoma reikšti nuomones laisvai ir nepriklausomai, po to, kai susitariama tarp kelių organizacijų narių, netgi priešingai, kyla naujų netikėtų kūrybiškų idėjų, kurių dėka grupės tampa glaudesnėmis.

Identifikuotos kitos sąlygos ir charakteristikos, kuomet buvo siekiama apibrėžti, ką reiškia "reprezentatyvi vartotojų asociacija", įvardinta, kad tai turėtų būti juridinis asmuo, turintis teisę atstovauti vartotojams teisme, dažniausiai nagrinėjant kolektyvinius skundus; ji turi būti pelno nesiekianti, pagrindinis jos tikslas pagal įstatus privalo būti bendrų vartotojų interesų atstovavimas ir gynimas (viešojo intereso asociacijos), arba savo narių ir tam tikros grupės prekių ir paslaugų vartotojų (specifinių interesų asociacijos); jos valdantieji asmenys ir organai turi būti renkami laisvai; ji turi būti tiesiogiai nepriklausoma nuo politinių ir ekonominių interesų grupių, verslo ir verslo organizacijų (dirbanti tiekiančioje rinkos pusėje), o valdymo principai turi būti demokratiški.

Be to, visi partneriai pritarė tam, kad reprezentatyvios asociacijos turi būti viešai pripažįstamos atsakingose viešose institucijose šalyje narėje, remiantis objektyviais kriterijais, kurie, idealiu atveju, įtvirtinti įstatymais; tačiau išgirsta ir pasiūlymų, kad



parama vartotojų organizacijoms turėtų būti teikiama remiantis jų techninėmis kvalifikacijomis ir darbo rezultatais, o ne tik valstybine akreditacija.

Kai kurie partneriai pabrėžė, kad yra būtini bendrieji kriterijai, kurie turėtų būti nustatyti Europos lygiu, tam, kad būtų išvengta konkurencijos netolygumų tarp vartotojų organizacijų.

Siekiant užtikrinti, kad bendruosius ir specifinius interesus atstovaujančios vartotojų organizacijos tinkamai įgyvendina vartotojų teisę į atstovavimą, buvo identifikuota daug svarbių sąlygų ir reikalavimų Europos lygiu, tai yra:

- Apmokymų, vartotojų organizacijų ir asociacijų darbuotojams, dėstytojams, specifiniais vartotojų techniniais klausimais, taip pat kalbos įgūdžių, pagrinde anglų, prancūzų ir vokiečių, poreikis;
- Be bendrųjų informacinių programų, skirtų bendrai vartotojų grupei, vartotojų organizacijos ir asociacijos privalo teikti ir individualizuotą, geros kokybės informaciją, kurią jie gali teikti savo nariams, arba bendrai vartotojų grupei savo šalyse ar regionuose;
- Vartotojų organizacijoms turi būti geriau atstovaujama įvairiuose bendruomenės organuose, tiesiogiai arba per skėtines organizacijas. Partneriai džiugiai pritarė neseniai parodytai Komisijos iniciatyvai restruktūrizuoti ir sustiprinti Europos vartotojų konsultacinę grupę, bei paskirti Vartotojų reikalų atstovą, dirbantį Konkurencijos Generaliniame Direkorate, tikintis, kad šiuo pavyzdžiu paseks ir kitų politikos sričių valdytojai, kaip numatoma 2007 – 2013 metų Strategijoje;
- Taip pat buvo pasiūlyta reguliariai dalyvauti Europos politiniuose forumuose, tam, kad būtų galima užmegzti ir vystyti dialogą, informacijos kaitą ir bendradarbiavimą tarp vartotojų organizacijų. Komisija turėtų finansuoti kelionės bei dalyvavimo išlaidas;
- Siekti gauti daugiau informacijos iš Komisijos konsultacinių grupių keičiantis informacija apie specializuotas temas, gerinant tarpusavio koordinavimo ir jungimosi į tinklus procedūras.

Vienas pagrindinių kritikos punktų, skirtų tam, kaip yra ruošiamos vartotojų organizacijų konsultacijos ir susirinkimai ar svarstymai, kuriuose dalyvauja



konsultacinių organų nariai, tiek valstybiniu, tiek Europos lygiu, visiems svarbiems klausimams, tokiems, kaip įstatymų ar direktyvų pasiūlymai, apsvarstyti skiriama itin mažai laiko, trumpuose susirinkimuose, skirtuose giluminei klausimų analizei, dalyvauja pernelyg daug žmonių, todėl susidaro įspūdis, kad kai kuriose situacijose, sprendimai jau yra priimti, ir konsultacijos vyksta tik kaip formalumas.

Keletas partnerių pareiškė, kad panašiai kai kuriais atvejais atsitinka ir konsultacijų BEUC metu, kuomet svarbiems klausimams apsvarstyti skiriama mažai laiko, o dažnai kontraversiškais klausimais sunku gauti kai kurių partnerių pritarimą, nepaisant pastaruoju metu itin daug dedamų pastangų tobulinant sistemą įkūrus pozicijas visoje Europoje ir viską skaidriai pristatant interneto svetainėje. Tačiau kai kurie partneriai atkreipė dėmesį, kad BEUC atstovauja tik mažai daliai egzistuojančių asociacijų (Italijoje tik vienai iš šešiolikos).

Partneriai išreiškė skirtingus požiūrius apie organizacijas ir vartotojų atstovavimą ES ir valstybiniu lygiu.

Tačiau daugelis sutiko, kad:

- Jų prašoma dalyvauti per dideliame kiekyje patariamųjų organų, jie tam neturi nei pakankamai žmogiškųjų, nei finansinių išteklių, kad būtų galima šią užduotį atlikti naudingai (pvz., samdant patikimus ekspertus); tačiau kai kurie, ypač neseniai priimtų šalių narių atstovai teigė, kad jiems dar nėra tinkamai atstovaujama visuose organuose, kuriuose jiems turėtų būti atstovaujama;
- Taip pat pareikšta nuomonė, kad itin specializuotuose komitetuose, atstovams trūksta ekspertų ir profesionalių darbuotojų, daugeliu atvejų jiems neužtenka laiko tvarkyti dokumentus, atlikti kitus darbus, susijusius su atstovavimu, nes jie yra užimti kasdienių darbų tvarkymu savo organizacijoje.
- Egzistuoja jungimosi į tinklus, kuriuose būtų galima keistis patirtimi tarp asociacijų, net valstybiniu lygiu, galėtų būti keičiamasi nuomonėmis ir žiniomis stoka, viena iš paminėtų puikiai funkcionuojančių sistemų – FIN - USE⁹.
- Daugelis organų, kuriuose yra atstovaujama vartotojų organizacijoms, tiek nacionaliniu, tiek ir Europos lygiu, nesuteikia užtektinai laiko giluminei diskusijai

⁹ Žr. Komisijos knygą “Europos informaciniai tinklai ir pasiūlymai piliečiams, pateikti Europos Komisijos”, kurią išleido Spaudos ir komunikacijos Generalinis direktoratas, čia pateikiama išsami informacija apie egzistuojančius tinklus.



vystyti, kartais jiems net nerūpi vartotojų atstovų nuomonė, o vartotojų organizacijų atstovai turi nedidelę balso galią, lyginant su profesionalais, viešaisiais valdininkais ir visuomenės tarnautojais.

- Dialogas su kitų sričių atstovais, tokiais kaip profesionalai ar darbininkai, praktiškai nevyksta ir vartotojų atstovai nėra laikomi socialiniais partneriais, kaip profesionalai ar darbininkai vystant „socialinį dialogą“;
- Kai kurie partneriai pareiškė, kad jie ignoruoja Europos ekonominio ir socialinio komiteto egzistavimą ir konsultacinį vaidmenį atstovaujant organizuotai visuomenei, kadangi joje tik keli III Grupės (kitų interesų) nariai yra vartotojų atstovai.
- Keletas partnerių nežinojo/nesinaudojo valstybine atstovavimo teise Komisijoje ar Europos parlamente, jiems neprieinama informacija, jie neužsiima lobistine veikla, ir praktiškai ignoruoja valstybinį ilgalaikį atstovavimą Briuselyje, arba net žinodami apie tokią galimybę, patiria sunkumų siekdami ta teise pasinaudoti, arba neturi pakankamai resursų tinkamai tai atlikti.

Pateikiami partnerių praktikoje dažniausi ir pagrindiniai vartotojų atstovavimo ir dalyvavimo būdai:

- Vyriausybės, viešosios valdžios, Komisijos, valstybinių ir ES parlamentų konsultavimas įstatymų leidimo klausimais;
- Valdžios atstovų, išskirtiniais atvejais ir profesionalių asociacijų ar privačių kompanijų konsultavimas įstatymų laikymosi klausimais;
- Narystė valdančiose ir patariančiose viešųjų organų ir kompanijų, teikiančių ekonomines ir socialines paslaugas, tarybose;
- Dalyvavimas standartizacijos procesuose (produktų sauga);
- Išskirtiniais atvejais (paminėti du atvejai), vartotojų asociacijos yra partneriai save reguliuojančiose atsakomybės kodeksą turinčiose organizacijose;
- Dar labiau netikėtas buvo kitas pareiškimas, kuriame nurodyta, kad vartotojų organizacija dalyvauja vienos viešosios ligoninės valdybos taryboje;
- Dalyvavimas medijavimo sistemoje (dažniausiai bankinio draudimo ir kitų finansinių paslaugų srityse, o ypač sprendžiant per didelio įsiskolinimo atvejus);
- Vartotojų organizacijų atstovų, kaip veiksmus skatinančios grupės (kur tai įmanoma), dalyvavimas alternatyvių ginčų sprendimų sistemoje;
- Visuomeninių kampanijų ir apklausų, nagrinėjančių vartotojų klausimus, organizavimas;



- Tiesioginė lobistinė veikla su parlamento nariais, visuomenės tarnautojais, nuomonės formuotojais;
- Dalyvavimas televizijos ir radijo laidose;
- Viešųjų renginių, tokių kaip konferencijos, seminarai, mugės, rengimas ir dalyvavimas juose;
- Žurnalų, informacinių pranešimų, lankstinukų ir kitokių publikacijų (knygų, apklausų ir pan.) leidimas;
- Interneto svetainių naudojimas;
- Vartotojų teisių apsaugos mokymas pradinėje mokykloje.

Populiariausios vartotojų organizacijų domėjimosi sritys, anot partnerių:

- Visuomenės sveikata ir maisto tiekimo grandis;
- Elektroninė prekyba;
- Telekomunikacijų paslaugos, ypač mobilusis ryšys;
- Finansinės paslaugos, ypač vartojamieji kreditai;
- Nesąžiningos sutarčių sąlygos ir praktikos;
- Produktų saugumas;
- Konkurencija;
- Mažesnės energijos sąnaudos;
- Tausojantis vartojimas, kuriam teikiama vis mažesnė svarba.

Keleto partnerių, ypač naujųjų šalių narių atstovai, išreiškė nuomonę, kad valdžios atstovai kartais bijo stiprių vartotojų organizacijų, todėl ribotas vartotojų organizacijų finansavimas, rėmimas yra naudojamas kaip įrankis, siekiant asociacijų susiskaldymo ir tarpusavio kovos dėl išlikimo. Todėl organizacijos ima nebevoti bendrai už vieningus tikslus.

PAGRINDINĖS REKOMENDACIJOS

Išsamesnės žinios ir supratimas

Pirmasis klausimas, kurį reikia aptarti, yra žinių stoka apie esamą padėtį vartotojų organizacijose ir asociacijose ES, kam jie iš tiesų atstovauja, kokia yra jų organizacinė struktūra atstovaujant vartotojų interesams visuose forumuose, kur toks atstovavimas yra reikalingas, tiek valstybiniu, tiek ES lygiu.



Todėl Komisijai ypatingai rekomenduojama inicijuoti 27 šalių narių tyrimą apie tai, kokia yra vartotojų atstovavimo ir dalyvavimo situacija šalyse ir ES lygiu.

Geresnis informavimas ir mokymai

Nustatyta, kad egzistuoja ekspertų, dirbančių vartotojų organizacijose trūkumas, trūksta ir išteklių aukštos kvalifikacijos ekspertų, kurių darbas yra informuoti ir apmokyti vartotojų organizacijų darbuotojus, samdymui.

Taip pat pripažįstama, kad daugelis politikų, visuomenės tarnautojų, net Europos parlamento narių, teisėjų ir verslininkų pilnai neišmano vartotojų teisių ir interesų.

Todėl Komisijai rekomenduojama suintensyvinti, tobulinti mokymo kursus teisiniais ir ne teisiniais vartotojų klausimų aspektais bendradarbiaujant su universitetais, specializuotomis institucijomis žymiai glaudžiau, nei tai daroma BEUC mokymuose. Keletas partnerių išreiškė norą, kad mokymai būtų organizuojami kiekvienoje šalyje narėje (ne tik Briuselyje), kadangi taip galima sutaupyti lėšų, lengviau rasti ekspertų bei organizuoti mokymus. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas kompetentingų visuomenės tarnautojų perkėlimui iš viešojo sektoriaus ribotam laikotarpiui dirbti su vartotojų organizacijomis.

Geresnis finansavimas

Bendra vartotojų organizacijų problema, kylanti siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų interesų atstovavimą yra finansinės paramos poreikis.

Nepaisant keleto įdomių pasiūlymų nacionaliniu lygiu, kurie buvo pateikti partnerių, t.y. atitinkamų paslaugų teikimas, kaip tai daroma Belgijoje, arba bandymas gauti dalį lėšų, kurios yra skiriamos kaip baudos teismuose ar kitose valdymo institucijose už nesažiningą konkurenciją, praktikas arba grupinių interesų pažeidimus - Komisijai pateikta speciali rekomendacija: peržiūrėti vartotojų organizacijų veiklos, kampanijų ir projektų finansavimo sistemą, siekti, kad būtų sukurti atitinkami teisės aktai, įtvirtinantys atstovavimo schemą.

Be to, buvo akcentuojama, kad Komisija turėtų ne tik kasmet skelbti kvietimus teikti paraiškas specifiniams projektams, bet ir užtikrinti, kad tie projektai bus tęsiami,



sumažinti kofinansavimo dalį asociacijoms, mažesnio masto partnerystėms, supaprastinti biurokratinės procedūras.

Glaudesnis vartotojų asociacijų bendradarbiavimas

Išanalizavus klausimynų atsakymus paaiškėjo, kad daugelis vartotojų organizacijų tarpusavyje bendradarbiauja retai, ne tik valstybiniu, bet ir Europos lygiu.

Vienas partneris pasiūlė, kad reikėtų įkurti Europos asociaciją, kuri efektyviai atstovautų vartotojų asociacijoms, o narystė šioje organizacijoje būtų paremta “socialiniu vartotoiškumu”, kuris siejamas pažeidžiamesnių grupių apsauga, aplinkosauga, atsakingu vartojimu, prevencija, sąmoningumo ugdymu ir t.t.

Todėl Komisijai rekomenduojama tirti, organizuoti ir steigti tinklus visoje Europoje svarbiausiais vartotojams rūpinčiais klausimais tam, kad būtų palengvintas vartotojų organizacijų bendradarbiavimas, ypač regioninių tinklų kūrimas (kaip pvz., Viduržemio regiono šalys).

Geresnis priėjimas prie sprendimo priėmimo centrų

Vienas svarbiausių partnerių minėtų trūkumų yra žinių ir priemonių įgyvendinant žmonių teisę į dalyvavimą, trūkumas. Dalyvavimas reikiamuose politiniuose forumuose, kuriuose priimami sprendimai, dažnai yra ribotas laiko ir išteklių stokos, todėl neadekvačiai atstovaujami vartotojų interesai.

Todėl Komisijai rekomenduojama palengvinti kelius vartotojų asociacijoms, sprendimo priėmimų procesai turi būti skaidrūs, apie juos turi būti iš anksto informuojama bei suteikiama galimybė vartotojų atstovams efektyviai dalyvauti ES politikos, kuri įtakoja vartotojų interesus, kūrime, taip pat įgyvendinant horizontalumo principą.

Našesnis EVKG ir kitų komitetų bei forumų funkcionavimas

Buvo pareikšta keletas abejonių dėl to, kaip veikia EVKG, dėl jos efektyvumo bei giluminės diskusijos nebuvimo¹⁰; panašios kritikos susilaukė ir keletas kitų komitetų, kuriuose dalyvauja vartotojų atstovai, o susirinkimus organizuoja Komisija – juose

¹⁰ Vartotojų organizacijų nuomonės santrauką apie EVKG funkcionavimą galima paskaityti Veronique Amault parašytame 3 punkte iš EVKG susirinkimų, vykusių 2007.09.19 (EVKG 2007073) ataskaitoje



dalyvauja per daug žmonių, dienotvarkė perkrauta, per mažai laiko diskusijoms - vietoje dialogo jų metu dažniausiai vystomi monologai.

Komisijai taip pat patariama į susirinkimus kviesti kuo daugiau dalyvių, kad būtų užtikrintas vartotojų asociacijų dalyvavimo efektyvumas, sukuriamos sąlygos rezultatyviam dialogui tarp dalyvių plėtotis.

Didesnis vartotojų organizacijų populiarumas

Nors ir palankiai priimamos naujai paskirtos komisarės Kunevos pastangos, taip pat teigiamai sutiktas vartotojų reikalų atskyrimas nuo viešosios sveikatos klausimų, vienas iš pagrindinių partnerių skundų buvo pareiškimas, kad vartotojų judėjimas ir vartotojų asociacijos nėra pakankamai žinomos bei populiaros savo valstybėse, ES.

Žvelgiant iš organizacinių perspektyvų, galima daryti prielaidą, kad vartotojų apsauga ims funkcionuoti geriau, jei bus pasekta jau veikiančiais pavyzdžiais, Komisijos viduje sukurtas specifinis vartotojų generalinis Direktoratas, jei pavyktų tai įgyvendinti, vartotojų apsaugos srityje padidėtų finansavimas ir darbuotojų skaičius, o tai leistų vartotojų politikos poveikį padaryti labiau matomu.

Be to, jog bus galima užtikrinti geresnę koordinaciją tarp naujojo direktorato ir vartotojų organizacijų, tai leis dar labiau išpopuliarinti ir pristatyti, kokia svarbi yra vartotojų atstovavimo rolė.

Keletas partnerių nurodė, kad egzistuoja galimybė savo populiarumą dar padidinti kasmet rengiant kovo 15 renginius taip sudarant teigiamą vartotojų organizacijų įvaizdį, pasirenkant bendrą temą diskusijoms visoje Europoje, taip pat ir Parlamente, Komisijoje ir EESK.

Geresnis kolektyvinių vartotojų interesų atstovavimas

Daugelis partnerių pareiškė nuomonę, kad kolektyviniai vartotojų interesai valstybines sienas peržengiančių sandorių metu vartotojų asociacijoms turi būti suteikiama galimybė atstovauti jiems teisme ir turėti teisę gauti kompensaciją už patirtus nuostolius.



Todėl rekomenduojama, kad Komisija, po to, kai jai bus pristatytos kelios studijos, paruoš grupinių veiksmų pasiūlymą Europos lygiu, suteikiant vartotojų asociacijoms galimybę atstovauti vartotojus.

Glaudesnis dialogas tarp vartotojų organizacijų ir profesionalų

Kaip paminėjo keletas partnerių, dialogas tarp vartotojų asociacijų ir profesionalų, siekiant įgyvendinti savarankiškos atsakomybės kodeksus save koreguliacijos sistemose nėra labai dažnas reiškinys, vartotojų koreguliacijos privalumai ir tikrosios pasekmės nėra pakankamai žinomi ir įvertinti.

Kai kurie partneriai rekomendavo, kad Komisija privalo apibrėžti koreguliacijos priemones efektyvesniais terminais ir suteikti visą būtiną finansinę ir ekspertinę paramą.

Geresnis vartotojų atstovavimas EESK

Nors jis egzistuoja nuo Romos sutarties pasirašymo laikų, EESK, kuriame vartotojams suteikiama galimybė būti atstovaujamiems taip pat, kaip ir darbininkai bei profesionalai, priklausomai nuo šalies narės noro ir vartotojų organizacijų lobistinio darbo, ji yra nepakankamai žinoma ir yra atstovaujama tik minimaliai iš vartotojų pusės, juos atstovauja III grupė (kiti interesai).

Todėl primygtinai patariame Komisijai geriau informuoti vartotojų asociacijas apie galimybę turėti savo atstovus EESK ir integruotis į jį, paaiškinti jos, kaip patariamojo organo, atstovaujamo organizuotos pilietinės visuomenės, vaidmenį ir svarbą įstatymų leidybos procese.



IŠVADOS

Pagrindiniai projekto tikslai buvo įgyvendinti. Surengta rezultatyvi diskusija ir apsikeitimas nuomonėmis ir patirtimi tarp partnerių, vėliau parašytos objektyvios išvados ir adekvačios rekomendacijos.

Susidarytas išsamus vaizdas apie egzistuojančių vartotojų organizacijų atstovavimo sąlygas; tačiau nutarta, kad reikia atlikti gilesnę studiją ir statistinių duomenų analizę, kad būtų galima susidaryti visiškai tikslų šalių narių situacijų vaizdą.

Buvo identifikuotas ir įvertintas vartotojų organizacijų dalyvavimas patariamuosiuose organuose, valdybos tarybose, komisijose ir darbo grupėse; tačiau rezultatai nėra paguodžiantys, nes atskleidžia, kad vartotojų organizacijos ne visiškai pilnai atstovauja vartotojų interesus.

Buvo išgirsta keletas pasiūlymų, kaip galima būtų apibrėžti tinkamas nacionalines ir Europines strategijas, kurios padės užtikrinti aukšta vartotojų atstovavimo lygį; tačiau reikalingos diskusijos su kitomis organizacijomis iš šalių narių, kad būtų galima išgirsti kuo daugiau nuomonių.

Daugelis tyrimo rezultatų nurodo, kad partneriai žino apie poreikį dalyvauti ir įsipareigoti vartotojų organizacijoms stebint ir formuojant vartotojų politikos kryptį šalyje ir Europoje, tačiau partneriai vienbalsiai pripažįsta, kad vartotojų organizacijoms trūksta patirties, darbuotojų bei finansinių išteklių, kad jos galėtų būti aktyvios atstovaudamos vartotojų ekonominius, socialinius ir kultūrinius interesus.

Buvo žengtas svarbus žingsnis tobulinant dialogą tarp vartotojų organizacijų; tačiau tai turėtų būti suvokiama kaip ilgalaikė užduotis, kurią atliekant reikia įdėti daug pastangų skatinant dialogą tarp vartotojų organizacijų ir kitų Europos pilietinės visuomenės organizacijų apie ES ateitį, jos vartotojų politiką naujosios Sutarties rėmuose.

Surinkta pakankamai informacijos, kad galima būtų diagnozuoti vartotojų asociacijų sunkumus, negebėjimus ir nesėkmes, kuri, kaip tikimasi, pagelbės kiekvienos iš



dalyvavusių šalių narių valdžioms ir Komisijai kurti ir tobulinti naujas vartotojų politikos strategijas.



Lisabona, 2008 sausio 18 d.

