



V Bruseli 7. 11. 2019
COM(2019) 490 final

**SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU
HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV**

o hodnotení programu Spotřebitelia na roky 2014 – 2020 v polovici trvania

{SWD(2019) 382 final}

1. ÚVOD A SÚVISLOSTI

V článku 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie sa vyžaduje, aby EÚ prispievala k ochrane zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov prostredníctvom opatrení v oblasti ochrany spotrebiteľa a aby zohľadňovala požiadavky na ochranu spotrebiteľa aj pri vymedzovaní a vykonávaní ostatných politík a činností Únie. To sa dá dosiahnuť ako súčasť úsilia o vybudovanie riadne fungujúceho vnútorného trhu, z ktorého majú úžitok spotrebiteľia aj podniky. Okrem toho môže EÚ prijať opatrenia na podporu, doplnenie a monitorovanie politiky uplatňovanej na vnútroštátnej úrovni s cieľom presadzovať práva spotrebiteľov na informácie, osvetu a združovanie sa.

EÚ zaviedla súbor spotrebiteľských práv a politík zameraných na dosiahnutie tohto cieľa prostredníctvom horizontálnych nástrojov alebo právnych predpisov pre jednotlivé odvetvia. Medzi posledné snahy o aktualizáciu tohto rámca a jeho prispôbenie vyvíjajúcim sa trhom patria preskúmanie nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa¹, ako aj kontrola vhodnosti práva v oblasti ochrany spotrebiteľa a marketingu², ktoré viedli k prijatiu Novej dohody pre spotrebiteľov v apríli 2018³.

Praktická realizácia týchto priorít je podporená financovaním z rozpočtu EÚ poskytnutého prostredníctvom viacročného programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020.⁴ Na program je na roky 2014 – 2020 pridelená suma 188,8 milióna EUR. Program bol prijatý na podporu vykonávania politických priorít stanovených v Európskom programe pre spotrebiteľov – Podpora dôvery a rastu⁵. V článku 13 ods. 2 uvedeného nariadenia sa stanovuje, že Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade hodnotiacu správu v polovici trvania programu.

Všeobecným cieľom programu je „zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa, posilniť postavenie spotrebiteľov a umiestniť spotrebiteľa do stredobodu vnútorného trhu v rámci celkovej stratégie na zabezpečenie inteligentného, udržateľného a inkluzívneho rastu. Program to dosiahne tým, že prispeje k ochrane zdravia, bezpečnosti a právnych a ekonomických záujmov spotrebiteľov, ako aj k presadzovaniu ich práv na informácie, osvetu a združovanie sa na účely ochrany svojich záujmov, pričom sa podporí začlenenie záujmov spotrebiteľa aj do iných oblastí politiky. Programom sa dopĺňajú, podporujú a monitorujú politiky členských štátov“.

Program vychádza z opatrení financovaných v rámci predchádzajúceho programu na obdobie rokov 2007 – 2013⁶. Zabezpečuje hladký prechod a pokračovanie viacročných opatrení, pričom zohľadňuje hodnotenie úspechov predchádzajúceho programu v polovici trvania a oblastí, ktoré si vyžadujú väčšiu pozornosť.

Od konca roku 2014 sa pri vykonávaní programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 zohľadňujú aj usmernenia stanovené týmito prioritami Komisie: prehĺbený a spravodlivejší vnútorný trh, prepojený digitálny jednotný trh a odolnejšia energetická únia. Program ďalej podporuje

¹ NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2017/2394 z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/sk/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=EN>.
³ <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/swd2017208f1staffworkingpaperenv3p1889270.pdf>.

⁴ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=620435.

⁵ Program Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 bol ustanovený nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 254/2014 z 26. februára 2014.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0254>.

COM/2012/ 225 final.

⁶ Rozhodnutie Európskeho parlamentu a Rady č. [1926/2006/ES](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3A132052) z 18. decembra 2006, ktorým sa ustanovuje akčný program Spoločenstva v oblasti spotrebiteľskej politiky (2007 – 2013) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3A132052>.

príspevok politík týkajúcich sa spotrebiteľa k iniciatívam udržateľnej spotreby/obehového hospodárstva, najmä v kontexte akčného plánu EÚ pre obehové hospodárstvo.⁷

2. ROZSAH, ÚČEL A METODIKA HODNOTENIA

2.1. Rozsah a účel hodnotenia

Účelom hodnotenia programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 v polovici trvania je preskúmať dosahovanie cieľov všetkých jeho opatrení, súčasný stav vykonávania oprávnených opatrení stanovených v článku 4 a osobitných opatrení uvedených v prílohe I. V tomto hodnotení sa analyzuje pridelovanie finančných prostriedkov príjemcom, efektívnosť využívania zdrojov a európska pridaná hodnota programu, pričom sa zohľadňuje vývoj v oblasti ochrany spotrebiteľa a ďalších politík EÚ týkajúcich sa spotrebiteľa, s cieľom rozhodnúť o obnovení, úprave alebo pozastavení opatrení. Predbežné zistenia hodnotenia sa zohľadnili pri príprave návrhu Programu pre jednotný trh na nasledujúci VFR⁸.

Hodnotenie sa okrem toho zameriava na možnosti zjednodušenia, vnútornú a vonkajšiu koherentnosť programu vrátane možných synergii/komplementárnosti s inými programami EÚ, ďalšiu opodstatnenosť všetkých cieľov a na príspevok opatrení k prioritám Únie, pokiaľ ide o inteligentný, udržateľný a inkluzívny rast. Zhodnotenie dlhodobějších vplyvov a udržateľnosti účinkov programu sa uskutočnilo v možnom rozsahu vzhľadom na to, že program sa stále vykonáva, a slúži ako základ rozhodnutia o možnom obnovení, úprave alebo pozastavení následného programu z hľadiska rozsahu, charakteru a nákladov.

V hodnotení sa posudzuje vykonávanie programu vo všetkých členských štátoch EÚ (pri zohľadnení dátumu pristúpenia), ako aj v Nórsku a na Islande. Obdobím hodnotenia je obdobie od roku 2014 do roku 2017.

2.2. Metodika a obmedzenia

Hodnotenie sa uskutočnilo v období od októbra 2017 do apríla 2018. K tejto správe je pripojený pracovný dokument útvarov Komisie, ktorý podporila štúdia⁹ vypracovaná externým dodávateľom.

Na účely tohto hodnotenia sa zhromaždilo, preskúmalo a spracovalo veľké množstvo správ, vedeckej literatúry a iných dokumentov o opatreniach a činnostiach financovaných v rámci programu Spotrebiteľa. S cieľom zabezpečiť čo najširšie pokrytie záujmov sa pri hodnotení konzultovalo s množstvom rôznych zainteresovaných strán. Verejná konzultácia sa uskutočnila od 10. januára 2018 do 9. marca 2018 v rámci konzultácie o fondoch EÚ v oblasti investícií,

⁷ OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV Kruh sa uzatvára – Akčný plán EÚ pre obehové hospodárstvo, COM/2015/ 614 final <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁸ Návrh NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, ktorým sa zriaďuje Program pre jednotný trh, konkurencieschopnosť podnikov vrátane malých a stredných podnikov a európsku štatistiku a ktorým sa zrušuje nariadenie (EÚ) č. 99/2013, nariadenie (EÚ) č. 1287/2013, nariadenie (EÚ) č. 254/2014, nariadenie (EÚ) č. 258/2014, nariadenie (EÚ) č. 652/2014 a nariadenie (EÚ) 2017/826. COM/2018/ 441 final – 2018/0231 (COD) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?qid=1540389031742&uri=CELEX%3A52018PC0441>.

⁹ Zverejnená 18. januára 2019 <https://publications.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/5e9ee253-22b0-11e9-8d04-01aa75ed71a1/language-en>.

výskumu a inovácie, MSP a jednotného trhu, na základe ktorej sa pripravujú programy financovania po roku 2020.

V čase hodnotenia bola väčšina financovaných opatrení ešte v počiatočnom štádiu vykonávania, a preto boli k dispozícii len obmedzené údaje o výsledkoch opatrení a vplyvoch programu. Pri hodnotení programu v polovici jeho trvania sa preto väčšinou vychádzalo z hodnotení zainteresovaných strán týkajúcich sa vykonávania programu a z výstupov z opatrení financovaných v rámci programu Spotrebiteľia.

Pokiaľ to bolo možné, zistenia z rozhovorov sa spojili s kvantitatívnou analýzou výstupov a opatrení. Analýza hodnotiacich otázok sa podľa možnosti uskutočnila porovnaním s východiskovou situáciou (koniec predchádzajúceho programového obdobia).

3. KĹÚČOVÉ PRVKY A IMPLEMENTÁCIA PROGRAMU

3.1. Osobitné ciele a oprávnené opatrenia programu

Na dosiahnutie všeobecného cieľa programu Spotrebiteľia sa v článku 3 nariadenia stanovujú tieto **štyri osobitné ciele**, ktoré sa majú dosiahnuť prostredníctvom radu oprávnených opatrení:

Osobitný cieľ I – Bezpečnosť: V rámci tohto osobitného cieľa sa program snaží upevniť a posilniť bezpečnosť výrobkov prostredníctvom účinného dohľadu nad trhom v celej Únii. K tomuto cieľu prispievajú tieto oprávnené opatrenia programu Spotrebiteľia:

- vedecké poradenstvo a analýza rizík týkajúcich sa zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov, pokiaľ ide o nepotravinové výrobky a služby, vrátane podpory plnenia úloh nezávislých vedeckých výborov zriadených na základe rozhodnutia 2008/721/ES,
- koordinácia dohľadu nad trhom a opatrení v oblasti presadzovania práva týkajúcich sa bezpečnosti výrobkov so zreteľom na smernicu 2001/95/ES¹⁰ a opatrenia na zlepšenie bezpečnosti služieb pre spotrebiteľov a
- správa a ďalší rozvoj databáz kozmetických výrobkov.

Každé z uvedených opatrení sa vykonáva prostredníctvom osobitných činností financovaných v rámci programu Spotrebiteľia. Hlavné činnosti financované v rámci cieľa I sú:

- systém na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX),
- spoločné opatrenia spolupráce a opatrenia na presadzovanie práva v oblasti bezpečnosti nepotravinových spotrebiteľských výrobkov,
- vzájomná výmena úradníkov zodpovedných za presadzovanie práva v oblasti bezpečnosti výrobkov a
- databázy EÚ kozmetických výrobkov (databáza zložiek kozmetických výrobkov, portál na nahlasovanie kozmetických výrobkov).

Osobitný cieľ II – Informovanosť a osveta spotrebiteľa a podpora spotrebiteľských organizácií: Cieľom programu v rámci tohto osobitného cieľa je zlepšiť osvetu medzi spotrebiteľmi, informovanosť a povedomie o ich právach, vytvoriť informačnú základňu na účely spotrebiteľskej politiky a poskytovať podporu spotrebiteľským organizáciám, pričom sa zohľadnia aj osobitné potreby zraniteľných spotrebiteľov. Cieľ II zahŕňa tieto oprávnené opatrenia:

¹⁰ Smernica 2001/95/ES Európskeho parlamentu a Rady z 3. decembra 2001 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/ALL/?uri=CELEX%3A32001L0095>.

- budovanie a zlepšenie prístupnosti informačnej základne na účely tvorby politiky v oblastiach ovplyvňujúcich spotrebiteľov, navrhovania inteligentných a cielených právnych predpisov a odhaľovania akýchkoľvek zlyhaní trhu alebo meniacich sa potrieb spotrebiteľov, ktoré poskytujú základ pre rozvoj spotrebiteľskej politiky, pre identifikáciu oblastí, ktoré sú z hľadiska spotrebiteľov najproblematickejšie, a pre začlenenie záujmov spotrebiteľa do ostatných politík Únie,
- podpora prostredníctvom financovania spotrebiteľských organizácií na úrovni Únie a budovania kapacít spotrebiteľských organizácií na úrovni Únie, na národnej a regionálnej úrovni, zvýšenia transparentnosti, ako aj zintenzívnenia výmeny najlepších postupov a odborných znalostí,
- zvyšovanie transparentnosti spotrebiteľských trhov a informovanosti spotrebiteľa, zabezpečovanie porovnateľných, spoľahlivých a ľahko dostupných údajov pre spotrebiteľov vrátane cezhraničných prípadov s cieľom umožniť im porovnávať nielen ceny, ale aj kvalitu a udržateľnosť tovaru a služieb a
- zlepšovanie celoživotnej osvedy spotrebiteľov s osobitným zameraním na zraniteľných spotrebiteľov.

Každé z uvedených opatrení sa vykonáva prostredníctvom osobitných činností financovaných v rámci programu Spotrebiteľa. Hlavné činnosti financované v rámci cieľa II sú:

- spotrebiteľské porovnávacie prehľady¹¹ a prieskumy (hodnotiaca tabuľka spotrebiteľských podmienok a hodnotiaca tabuľka spotrebiteľských trhov),
- štúdie týkajúce sa spotrebiteľského trhu¹²,
- budovanie kapacít spotrebiteľských organizácií [projekt „Spotrebiteľský šampión“ („Consumer Champion“)],
- podpora spotrebiteľských organizácií na úrovni EÚ,
- kampane EÚ zamerané na zvyšovanie informovanosti a povedomia spotrebiteľov,
- európsky systém registrácie sťažností spotrebiteľov a súvisiace podporné opatrenia (ECCRS) a
- zdroje na osvetu spotrebiteľov v EÚ [projekt „Trieda spotrebiteľov“ („Consumer Classroom“)].

Osobitný cieľ III – Práva a náprava: Cieľom programu je rozvíjať a upevňovať práva spotrebiteľa predovšetkým prostredníctvom inteligentných regulačných opatrení a zlepšenia prístupu k jednoduchej, účinnej a účelnej náprave s nízkymi nákladmi vrátane alternatívneho riešenia sporov. K dosiahnutiu tohto cieľa prispievajú tieto oprávnené opatrenia programu Spotrebiteľa:

- príprava právnych predpisov a iných regulačných iniciatív v oblasti ochrany spotrebiteľa zo strany Komisie, monitorovanie transpozície zo strany členských štátov a následné hodnotenie vplyvu a podpora koregulačných a samoregulačných iniciatív, ako aj monitorovanie skutočného vplyvu týchto iniciatív na spotrebiteľské trhy a
- uľahčovanie prístupu k mechanizmom riešenia sporov pre spotrebiteľov, najmä k systémom alternatívneho riešenia sporov, a to aj prostredníctvom online systému v rámci celej Únie a vytvárania siete vnútroštátnych subjektov alternatívneho riešenia sporov s mimoriadnym ohľadom na vhodné opatrenia na ochranu potrieb a práv zraniteľných spotrebiteľov; monitorovanie fungovania a účinnosti mechanizmov

¹¹ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en.

¹² https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-studies_en.

riešenia sporov pre spotrebiteľov, a to tak vyvíjaním a spravovaním príslušných nástrojov informačných technológií, ako aj výmenou súčasných najlepších postupov a skúseností v členských štátoch.

Každé z opatrení uvedených vyššie sa vykonáva prostredníctvom osobitných činností financovaných v rámci programu Spotrebiteľa. Hlavné činnosti financované v rámci cieľa III sú:

- behaviorálne štúdie (napr. o rozhodovaní spotrebiteľov v poisťovacích službách, o transparentnosti online platforiem, o praktikách reklamného trhu v online sociálnych médiách),
- ďalšie štúdie spotrebiteľskej politiky EÚ [napr. hodnotenia, štúdia právomocí orgánov presadzovania práva pri uplatňovaní nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPC)],
- organizácia spotrebiteľského samitu,
- organizácia občianskeho energetického fóra,
- údržba a správa platformy na riešenie sporov online (RSO) a
- komunikačné kampane a opatrenia týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov/RSO.

Osobitný cieľ IV – Presadzovanie: Jeho cieľom je podporovať presadzovanie práv spotrebiteľov posilnením spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva a podporou spotrebiteľov formou poradenstva. Cieľ IV sa vykonáva v rámci týchto dvoch oprávnených opatrení programu Spotrebiteľa:

- koordinácia dohľadu a opatrení v oblasti presadzovania práva so zreteľom na nariadenie (ES) č. 2006/2004 a
- finančné príspevky na spoločné opatrenia s verejnými alebo neziskovými subjektmi, ktoré vytvárajú siete Únie poskytujúce informácie a pomoc spotrebiteľom s cieľom pomôcť im pri uplatňovaní ich práv a získaní prístupu k náležitému riešeniu sporov vrátane mimosúdnych systémov riešenia sporov online (sieť európskych spotrebiteľských centier).

Každé z uvedených opatrení sa vykonáva prostredníctvom osobitných činností financovaných v rámci programu Spotrebiteľa. Hlavné činnosti financované v rámci cieľa IV sú:

- sieť spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPC) vrátane systému CPC a spoločných opatrení na presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa,
- vzájomná výmena úradníkov v oblasti presadzovania práva v rámci CPC,
- odborná príprava pre úradníkov v oblasti presadzovania práva (E-Enforcement Academy),
- finančná podpora pre sieť európskych spotrebiteľských centier (sieť ESC) a
- odborná príprava pre sieť ESC.

3.2. Riadenie programu a príjemcovia

Program sa vykonáva prostredníctvom ročných pracovných programov, ktoré prijala Komisia za pomoci poradného výboru so zástupcami členských štátov¹³. V každom ročnom pracovnom programe sa stanovujú opatrenia, ktoré sa majú vykonať v danom roku, vrátane pridelenia finančných zdrojov na každé opatrenie, ako aj kritérií výberu a kritérií na pridelenie finančných prostriedkov. Opatrenia sa vykonávajú najmä prostredníctvom výziev na predkladanie ponúk a výziev na predkladanie návrhov.

¹³ Výbor je poradným výborom v zmysle nariadenia (EÚ) č. 182/2011.

Od roku 2008 Výkonná agentúra pre spotrebiteľov, zdravie, poľnohospodárstvo a potraviny (Chafea)¹⁴, výkonná agentúra zriadená v Luxemburgu, vykonáva významnú časť viacročných programov. V prípade každého ročného pracovného programu sa agentúra a Komisia spoločne dohodnú, ktoré opatrenia programu bude agentúra vykonávať.

Príjemcami grantov, verejných zákaziek a spoločných opatrení sú verejné subjekty, súkromné neziskové organizácie a súkromné subjekty vo všetkých členských štátoch EÚ. Medzi cieľové skupiny patria verejné orgány na ochranu spotrebiteľa a iné zodpovedné subjekty, úradníci zodpovední za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (napr. vzájomné výmeny úradníkov), európske spotrebiteľské organizácie, inštitúcie vysokoškolského vzdelávania, študenti a učitelia.

3.3. Rozpočet a stav vykonávania programu

Vykonávanie programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 stále prebieha: väčšina súvisiacich cieľov výkonnosti na roky 2014, 2015, 2016 a 2017 bola dosiahnutá. Ročné pracovné programy na roky 2014, 2015, 2016 a 2017 sa vykonávali s rozpočtom 21,9 milióna EUR, 22,5 milióna EUR, 23,7 milióna EUR a 24,7 milióna EUR v uvedenom poradí pre jednotlivé roky, pričom ich konečná miera plnenia bola 98,3 %, 99 %, 99,52 % a 94,4 %¹⁵. Vykonávanie pracovných programov prebiehalo podľa plánu s výnimkou toho, že orgány členských štátov čerpali z rozpočtu menej, ako sa predpokladalo, a zostatok sa nasmeroval na kampane na zvyšovanie informovanosti. Vykonávanie osobitných opatrení stanovených v prílohe I k nariadeniu v polovici trvania programu úspešne pokračuje. Zatiaľ sa nevykonalo alebo sa vykonalo len čiastočne iba niekoľko osobitných opatrení.

- **Osobitný cieľ I – bezpečnosť výrobkov**

Na činnosti súvisiace s osobitným cieľom I sa vynaložilo 13,1 milióna EUR (14 %) z finančných prostriedkov pridelených na program v období rokov 2014 až 2017. Najviac finančných prostriedkov sa pridelených na spoločné opatrenia spolupráce a opatrenia na presadzovanie práva v oblasti bezpečnosti nepotravinových výrobkov (6,2 milióna EUR alebo 47 % finančných prostriedkov v rámci cieľa I). Približne 2,9 milióna EUR (22 % finančných prostriedkov v rámci cieľa I) bolo pridelených systému RAPEX. Najmenšiu časť rozpočtu tvorí (okrem vytvárania sietí a organizovania podujatí alebo iných podporných činností) vzájomná výmena úradníkov v oblasti bezpečnosti výrobkov (3 % finančných prostriedkov v rámci cieľa I).

- **Osobitný cieľ II – Informovanosť a osveta spotrebiteľa a podpora spotrebiteľských organizácií**

Na činnosti súvisiace s osobitným cieľom II sa vynaložilo 35,1 milióna EUR (37 %) z finančných prostriedkov pridelených na program v období rokov 2014 až 2017. Najviac finančných prostriedkov sa v rokoch 2014 až 2017 pridelených na kampane EÚ na zvyšovanie informovanosti a povedomia spotrebiteľov (9 miliónov EUR), ktoré tvoria 26 % finančných prostriedkov vyčlenených na cieľ II. Spotrebiteľské porovnávacie prehľady a prieskumy (8,9 milióna EUR) a podpora spotrebiteľských organizácií na úrovni EÚ (6 miliónov EUR) sú druhou a tretou najnákladnejšou činnosťou. Najmenej finančných prostriedkov sa pridelených (okrem vytvárania sietí a organizovania podujatí alebo iných podporných činností) na európsky systém registrácie sťažností spotrebiteľov (ECCRS) (2 % finančných prostriedkov v rámci cieľa II).

¹⁴ Viac informácií o výkonnej agentúre nájdete na: <http://ec.europa.eu/chafea/about/about.html>.

¹⁵ Vykonávanie rozpočtu na rok 2018 ,v roku 2019 ešte pokračuje.

- **Osobitný cieľ III – Práva spotrebiteľa a náprava**

Na činnosti súvisiace s osobitným cieľom III sa vynaložilo 13 miliónov EUR (14 %) z finančných prostriedkov pridelených na program Spotrebiteľa v období rokov 2014 až 2017.

47 % finančných prostriedkov vyčlenených na cieľ III sa týka konkrétne riešenia sporov online/alternatívneho riešenia sporov (RSO/ARS): dvoma najväčšími činnosťami financovanými v rámci tohto cieľa sú údržba, správa platformy RSO (približne 3 milióny EUR) a komunikačné kampane a propagačné činnosti týkajúce sa RSO/ARS (približne 3,1 milióna EUR). Značnú časť finančných prostriedkov vyčlenených na cieľ III tvoria aj behaviorálne štúdie (2,4 milióna EUR) a ďalšie štúdie o spotrebiteľoch v EÚ (1,9 milióna EUR). Najmenej financovanými činnosťami v rokoch 2014 až 2017 boli spotrebiteľský samit (7 % finančných prostriedkov v rámci cieľa III) a občianske energetické fórum (0,4 %).

- **Osobitný cieľ IV – Presadzovanie**

Na činnosti súvisiace s osobitným cieľom IV sa vynaložilo 30,2 milióna EUR (31 %) z finančných prostriedkov pridelených na program Spotrebiteľa v období rokov 2014 až 2017.

Zďaleka najviac finančných prostriedkov sa pridelených na sieť ESC. Sieť ESC predstavuje s finančnými prostriedkami vo výške približne 24,8 milióna EUR 82 % výdavkov v rámci cieľa IV programu Spotrebiteľa v období rokov 2014 až 2017. Ďalšími najviac financovanými činnosťami sú sieť CPC (7 % finančných prostriedkov v rámci cieľa IV) a odborná príprava pre úradníkov v oblasti presadzovania práva v rámci E-Enforcement Academy (5 % finančných prostriedkov v rámci cieľa IV). Najmenej financovaná činnosť (okrem iných podporných činností) sa týka vzájomnej výmeny úradníkov v oblasti presadzovania práva (1 % finančných prostriedkov v rámci cieľa IV).

- **Prierezové činnosti**

Približne 4 % rozpočtu patria do rozpočtového riadka „Administratíva“, ktorý sa používa na financovanie prierezových činností, ako sú náklady na dopravu a ubytovanie účastníkov podujatí a stretnutí.

4. ČO SA DOSIAHLO PROGRAMOM SPOTREBITELIA?

Ako sa uvádza v pripojenom pracovnom dokumente útvarov Komisie¹⁶, program Spotrebiteľa v polovici trvania vo všeobecnosti prináša dobré výsledky, pokiaľ ide o jeho osobitné ciele. V nasledujúcich častiach sa hodnotí, ako program prebieha, pokiaľ ide o jeho účinnosť, efektívnosť, relevantnosť, koherentnosť a európsku pridanú hodnotu, a uvádzajú sa v nich názory konzultovaných zainteresovaných strán.

4.1. Účinnosť

Cieľ I – Bezpečnosť výrobkov

Činnosti vykonávané v rámci programu boli do značnej miery účinné pri upevnení a posilnení bezpečnosti výrobkov prostredníctvom dohľadu nad trhom v EÚ, čo v porovnaní s východiskovým obdobím umožnilo výrazný pokrok pri dosahovaní cieľa I. Výmena

¹⁶ SWD (2019) 382 PRACOVNÝ DOKUMENT ÚTVAROV KOMISIE pripojený k dokumentu SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV o hodnotení vykonávania programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 v polovici trvania.

informácií a spolupráca medzi členskými štátmi sa zlepšila, čím sa znížili rozdiely v presadzovaní v celej EÚ.

Systém na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch – RAPEX sa stal účinným a dôležitým pilierom štruktúry dohľadu nad trhom EÚ. Hlavné cieľové skupiny v celej EÚ uznali a ocenili tento systém. Vnútroštátne orgány považujú spoločné opatrenia, odbornú prípravu a vytváranie sietí za účinné. Tieto činnosti vedú ku koordinovaným prístupom k spoločným problémom, k priamym kontaktom medzi orgánmi z rôznych krajín a k výmene osvedčených postupov. Podporujú tiež orgány členských štátov pri riešení nových problémov. Napríklad vďaka E-Enforcement Academy bolo možné, aby členské štáty spolupracovali s cieľom vykonávať online vyšetrovania prostredníctvom vysoko kvalitnej odbornej prípravy a vzdelávacích materiálov.

Ako však uvádzajú respondenti, obmedzený počet zamestnancov a objem finančných zdrojov na dohľad nad trhom a presadzovanie v členských štátoch ovplyvňujú úroveň dosiahnutých výsledkov. Zainteresované strany, s ktorými sa konzultovalo počas hodnotenia, uviedli, že naďalej sú na trhu prítomné nebezpečné výrobky a že sa objavujú nové riziká napríklad z dôvodu nových, technicky zložitých výrobkov alebo z dôvodu elektronického obchodovania s tretími krajinami, čo svedčí o tom, že dohľad nad trhom sa musel neustále prispôbovať novým problémom.

Počas programového obdobia sa však dôvera spotrebiteľov v bezpečnosť výrobkov zvýšila. Približne tri štvrtiny maloobchodníkov potvrdili, že orgány verejnej moci aktívne monitorujú a zabezpečujú dodržiavanie právnych predpisov v oblasti bezpečnosti výrobkov v ich odvetví.

Pokiaľ ide o účinnosť opatrení vykonávaných v prvých štyroch rokoch súčasného programu Spotrebiteľia, vnímanie zainteresovaných strán bolo celkovo pozitívne, rovnako ako bolo pozitívne aj ich vnímanie výhod, ktoré sa vďaka väčšine týchto činností dosiahli v členských štátoch.

Cieľ II – Informovanosť a osвета spotrebiteľ'a, vytvorenie informačnej základne a podpora spotrebiteľ'ských organizácií

Spotrebiteľské porovnávacie prehľady a štúdie trhu významne prispeli k vytvoreniu informačnej základne na účely spotrebiteľskej politiky, čo viedlo k zavádzaniu politiky na úrovni EÚ. Spolu sú užitočnými nástrojmi na účely referenčného porovnávania na vnútroštátnej úrovni. Ďalej sa podľa hodnotenia považuje za účinnú programová podpora pre spotrebiteľ'skú organizáciu na úrovni EÚ *Bureau Européen des Unions des Consommateurs-BEUC*. Organizácia významne a zásadne prispela k zastupovaniu záujmov spotrebiteľov na úrovni EÚ.

Podľa hodnotenia zainteresované strany vysoko oceňujú odbornú prípravu v rámci projektu *Spotrebiteľ'ský šampión (Consumer Champion)* a považujú ju za veľmi hodnotnú. Online vzdelávacie kurzy a interaktívne platformy sa však nevyužívajú podľa očakávaní. Kapacita spotrebiteľ'ských organizácií na vnútroštátnej úrovni je naďalej nedostatočná najmä z dôvodu nedostatku zdrojov. Kampane na zvyšovanie povedomia spotrebiteľov financované v rámci programu prinášajú dobré výsledky a dosahujú sa ich ciele z hľadiska pozitívnych výsledkov a dojmu. Je však ťažké udržať dlhodobé vplyvy.

Ciele stanovené na tieto účely v nariadení o európskom systéme registrácie sťažností spotrebiteľov sú už splnené¹⁷. Napriek pozitívnym hodnotám ukazovateľov však respondenti zdôraznili úsilie potrebné na poskytnutie údajov o sťažnostiach a naznačili, že systém potrebuje zlepšenie/zmeny.

Kľúčové faktory, ktoré ovplyvňujú úspešnosť tohto cieľa, sú často vonkajšej povahy. V oblasti informovanosti a osvetu spotrebiteľov tieto faktory zahŕňajú obmedzený počet zamestnancov a objem finančných zdrojov dostupných v členských štátoch, ale aj obmedzenú integráciu osvetu spotrebiteľov do vnútroštátnych učebných osnov. V oblasti budovania kapacít spotrebiteľských organizácií sú hlavným faktorom ovplyvňujúcim pokrok obmedzenia zdrojov cieľových organizácií, ktoré nemožno primerane riešiť výlučne poskytnutím odbornej prípravy.

Cieľ III – Práva spotrebiteľa a náprava

Platforma na riešenie sporov online (RSO) pomerne úspešne oslovuje spotrebiteľov, ktorí na nej registrujú svoje sťažnosti. Čo sa týka počtu sťažností, pravdepodobne sa dosiahne cieľ do roku 2020¹⁸.

Zdá sa, že hlavnou výhodou platformy RSO je to, že obchodníci kontaktovaní prostredníctvom platformy často neformálne vyriešia problém priamo s dotknutými spotrebiteľmi bez zapojenia systému ARS. Na základe údajov z prieskumov EÚ možno pozorovať pozitívne trendy, pokiaľ ide o prístupnosť systému ARS a spokojnosť spotrebiteľov s týmto systémom. Tieto údaje pravdepodobne odzrkadľujú súčasné úsilie členských štátov o zlepšenie systémov ARS a širšie uznanie ARS ako účinného prostriedku nápravy.

Behaviorálne štúdie sú takisto nevyhnutným nástrojom na podporu tvorby politík založených na faktoch, v ktorých sa zvažuje, ako skutoční spotrebiteľia vstupujú do interakcie so skutočnými spoločnosťami na reálnych trhoch, a dopĺňajú dôkazy z právnych a ekonomických štúdií. Zainteresované strany sa však domnievajú, že tvorcovia politík tieto štúdie dostatočne nevyužívajú, resp. že tieto štúdie by sa mali viac podporovať. Niekoľko štúdií priamo prispelo k rozvoju iniciatív spotrebiteľskej politiky EÚ, pričom zainteresované strany potvrdili ich praktickú hodnotu.

Cieľ IV – Presadzovanie

Hodnotenie ukázalo, že sa dosiahol významný pokrok smerom k cieľu IV. Dôkazom toho sú významné výsledky pri dosahovaní väčšiny cieľov stanovených v programe. Financované činnosti sa navzájom dobre dopĺňajú a boli do značnej miery účinné pri podpore presadzovania práv spotrebiteľa posilnením spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva a podporou spotrebiteľov formou poradenstva.

Činnosti súvisiace so *sieťou spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa* (CPC) nadobudli dôležitosť a dosiahlo sa v nich zlepšenie, pokiaľ ide o dosiahnutie ich cieľa. Medzi členskými

¹⁷ Cieľ na rok 2020 „Počet subjektov zaoberajúcich sa sťažnosťami (70) a počet krajín, ktoré predložili sťažnosti ECCRS, (20)“ bol prekročený už v roku 2015 počtom 73 subjektov zaoberajúcich sa sťažnosťami z 20 krajín.

¹⁸ Cieľový počet prípadov, ktoré sa do roku 2020 majú riešiť prostredníctvom systému RSO, je 100 000 v porovnaní s východiskovým počtom 17 500 prípadov (v roku 2010); keďže v roku 2017 sa prostredníctvom systému RSO riešilo 55 002 prípadov, v prípade pokračovania tohto trendu bude možné dosiahnuť cieľ do roku 2020.

štátmi však stále existujú rozdiely vo využívaní systému CPC a v zapájaní sa do žiadosti o opatrenia na presadzovanie práva.

Vzájomná výmena úradníkov v oblasti presadzovania práva je uznávanou činnosťou, v ktorej sa zaznamenáva zvýšená účasť, ale jednotlivé členské štáty ju nevyužívajú v rovnakej miere. E-Enforcement Academy takisto dostala vysoké hodnotenie účinnosti zo strany vnútroštátnych orgánov, ku ktorým patria zúčastnení úradníci, hoci účasť v prvom roku jej fungovania bola nižšia, ako sa plánovalo, a to najmä v internetových moduloch.

Výstup európskych spotrebiteľských centier (ESC) je významný a kvalita a včasnosť ich služieb sa hodnotí pozitívne aj v nedávnom osobitnom hodnotení. Je to napriek tomu, že v tejto súvislosti existujú rozdiely medzi ESC v rôznych členských štátoch. Hlavnou výzvou pre ESC je stále ich zviditeľnenie.

Konzultácie uskutočnené počas hodnotenia ukazujú, že súbežne s vykonávaním činností v rámci programu Spotrebiteľia sa zvýšila dôvera spotrebiteľov v to, že orgány verejnej moci chránia ich práva a že maloobchodníci dodržiavajú práva spotrebiteľov. Súvisí to s miernym znížením problémov, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú. Dve tretiny maloobchodníkov sa domnievajú, že orgány verejnej moci aktívne monitorujú a zabezpečujú dodržiavanie právnych predpisov týkajúcich sa spotrebiteľov v ich odvetví. Tento percentuálny podiel sa však za posledné roky znížil.

Obmedzený počet zamestnancov a objem finančných zdrojov orgánov členských štátov na ochranu spotrebiteľa sa považujú za kľúčové faktory ovplyvňujúce úroveň dosiahnutých výsledkov v súvislosti s cieľom programu. Medzi ďalšie kľúčové faktory patrí rýchla inovácia výrobkov a služieb, ako aj nové distribučné kanály, ktoré sťažujú účinnú ochranu spotrebiteľa. Aj keď tento vývoj ponúka mnoho výhod pre spotrebiteľov, ako aj pre podniky, prináša aj väčšie riziká rozsiahleho porušovania práv spotrebiteľov a ťažkosti s presadzovaním práv spotrebiteľov. Účinné presadzovanie práv spotrebiteľov sa stalo ústrednou súčasťou Novej dohody pre spotrebiteľov, ktorú zaviedla Európska komisia.

4.2. Efektívnosť

Na základe obmedzených dôkazov zozbieraných počas hodnotenia a spätnej väzby od príslušných zainteresovaných strán sa zdá, že náklady na činnosti programu a súvisiace prínosy sú do značnej miery primerané. Z hľadiska efektívnosti konkrétnych činností hodnotia zúčastnené orgány a spotrebiteľské organizácie najmä stretnutia a podujatia siete ako činnosti, ktorými sa napriek obmedzeným zdrojom dosiahli veľmi pozitívne výsledky. Patria sem zlepšená koordinácia, vzájomné vzdelávanie a výmena najlepších postupov v rôznych oblastiach spotrebiteľskej politiky EÚ.

Hodnotenie ukázalo, že zlepšenie možností inštitúcií a príjemcov prispelo k zvýšeniu efektívnosti činností v rámci programu. Ak sa tak nestalo, zainteresované strany opakovane uvádzali obmedzenú dostupnosť ľudských a finančných zdrojov niektorých vnútroštátnych orgánov a spotrebiteľských organizácií ako kľúčový obmedzujúci faktor efektívnosti mnohých opatrení programu.

Boli prijaté opatrenia na zjednodušenie pravidiel a postupov. Tie zahŕňajú použitie elektronických nástrojov na predkladanie a hodnotenie návrhov, správu grantov, elektronické monitorovanie a elektronické podávanie správ. Hoci je tento vývoj spočiatku náročný z hľadiska zdrojov, pokiaľ ide o navrhovanie a testovanie nástrojov, úroveň spokojnosti žiadateľov a príjemcov grantov odôvodňuje toto úsilie a v nasledujúcich rokoch sa očakávajú finančné zisky.

Opýtané zainteresované strany napriek tomu zaznamenali ďalšie možnosti na zjednodušenie, pokiaľ ide o postupy podávania žiadostí (59 %), požiadavky na podávanie správ (54 %) a riadenie programu (47 %). V spätnej väzbe od zainteresovaných strán sa tiež zdôraznila potreba intenzívnej koordinácie medzi útvarmi Komisie a výkonnou agentúrou Chafea.

4.3. Relevantnosť

Štyri ciele a priority programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 sú stále relevantné a naplňajú potreby spotrebiteľov a príslušných zainteresovaných strán (spotrebiteľské organizácie, orgány členských štátov, obchodné organizácie atď.). Štyri osobitné ciele a jedenásť osobitných opatrení pomáhajú lepšie zamerať opatrenia programu a vyhnúť sa prekryvaniu jednotlivých cieľov a ich prípadnej duplicitě. Tieto osobitné opatrenia sú zároveň pružné, pokiaľ ide o umožnenie synergií, ktoré sú v niektorých prípadoch jednoznačne potrebné. Napríklad E-Enforcement Academy sa vzťahovala na úradníkov v oblasti presadzovania práva aj na úradníkov zodpovedných za bezpečnosť výrobkov.

Program je skutočne dostatočne flexibilný na to, aby zohľadňoval vyvíjajúce sa otázky trhu a nové potreby príjemcov.

4.4. Koherentnosť

Rôzne opatrenia v rámci programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 sú koherentné a pôsobia spoločne. Prekryvanie a nezrovnalosti činností programu sa zámerne minimalizujú pomocou hierarchickej (alebo „stromovej“) štruktúry so štyrmi osobitnými cieľmi, ktoré sú spojené s jedenástimi osobitnými opatreniami, v rámci ktorých je financovaných približne 30 hlavných činností. V rámci analýzy vykonaných opatrení/činností pri hodnotení sa nezistili žiadne prekryvania ani nezrovnalosti. Spätá väzba od zainteresovaných strán to potvrdila.

Respondenti vo všeobecnosti považujú program Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 vo veľkej miere za koherentný so spotrebiteľskou politikou EÚ stanovenou v Európskom programe pre spotrebiteľov, ako aj s ostatnými programami EÚ a inými politikami EÚ týkajúcimi sa spotrebiteľa, ako je stratégia digitálneho jednotného trhu, energetická únia alebo akčný plán pre obehové hospodárstvo.

4.5. Európska pridaná hodnota, komplementárnosť a udržateľnosť

Európska pridaná hodnota programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 je celkovo vysoká. 93 % opýtaných vnútroštátnych zainteresovaných strán pripísalo programu Spotrebiteľa kľúčovú úlohu pri dosahovaní výsledkov spotrebiteľskej politiky a ochrany spotrebiteľa a potvrdilo, že mal mierny alebo veľký vplyv na rozvoj vnútroštátnych politik týkajúcich sa spotrebiteľa.

Zastavenie alebo stiahnutie takéhoto zásahu EÚ by znamenalo, že sa nevyužije príležitosť preukázať bežným občanom relevantnosť jednotného trhu a EÚ vo všeobecnosti. Ak by neexistovali tieto zásahy EÚ, vlády na vnútroštátnej úrovni by museli buď vynaložiť viac zdrojov na domáce úsilie, alebo by nakoniec nedošlo k aktualizácii a presadzovaniu pravidiel z dôvodu nedostatku zdrojov, alebo by sa pravidlá aktualizovali a presadzovali rôznymi spôsobmi na úkor právnej istoty a harmonizácie na jednotnom trhu. Prerušenie podpory na úrovni EÚ by mohlo viesť k pretrvávajúcim veľkým rozdielom v zastúpení spotrebiteľov, ich osвете a informovanosti a k negatívnemu vnímaniu EÚ.

5. ZÁVERY A ĎALŠIE KROKY

Program Spotrebiteľa zohráva kľúčovú úlohu pri podpore spotrebiteľskej politiky EÚ a pri uskutočňovaní konkrétnych opatrení, ktoré sú v prospech európskych spotrebiteľov a príslušných zainteresovaných strán.

Táto správa o hodnotení programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020 v polovici trvania potvrdzuje jeho význam pri zabezpečovaní vysokej a jednotnej úrovne ochrany spotrebiteľov v celej Európskej únii a pri posilňovaní postavenia spotrebiteľov ako hlavných aktérov jednotného trhu.

Vzhľadom na to, že spotrebiteľské otázky sú čoraz viac cezhraničné alebo majú dokonca celoeurópsky charakter, program ukazuje svoju pridanú hodnotu prostredníctvom finančných opatrení, ktoré zabezpečujú koherentnú a jednotnú ochranu všetkých európskych spotrebiteľov.

Keďže sa zmeny ovplyvňujúce naše hospodárstvo zintenzívňujú, najmä vzhľadom na rastúcu digitalizáciu trhu, budúci program EÚ v oblasti spotrebiteľskej politiky bude musieť byť čoraz agilnejší a schopný reagovať na rýchle zmeny. Tieto zistenia sa zohľadnili v rámci prípravy nasledujúceho viacročného finančného rámca (VFR) a budúcich programov financovania EÚ.