

## OPINIE

## EUROPEJSKI KOMITET EKONOMICZNO-SPOŁECZNY

## 484. SESJA PLENARNA W DNIACH 14 I 15 LISTOPADA 2012 R.

**Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie udziału stowarzyszeń konsumentów w tworzeniu i funkcjonowaniu jednolitego rynku (opinia z inicjatywy własnej)**

(2013/C 11/02)

Sprawozdawca: **Bernardo Hernández BATALER**

Dnia 19 stycznia 2012 r. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny postanowił, zgodnie z art. 29 ust. 2 regulaminu wewnętrznego, sporządzić opinię z inicjatywy własnej w sprawie

*udziału stowarzyszeń konsumentów w tworzeniu i funkcjonowaniu jednolitego rynku.*

Sekcja Jednolitego Rynku, Produkcji i Konsumpcji, której powierzono przygotowanie prac Komitetu w tej sprawie, przyjęła swoją opinię 30 sierpnia 2012 r.

Na 484. sesji plenarnej w dniach 14 i 15 listopada 2012 r. (posiedzenie z 14 listopada) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny stosunkiem głosów 141 do 2 – 5 osób wstrzymało się od głosu – przyjął następującą opinię:

**1. Wnioski i zalecenia**

1.1 W obecnej sytuacji, gdy powrót do wcześniejszego poziomu wzrostu długo nie będzie możliwy, konieczne jest umieszczenie konsumenta w centrum polityki gospodarczej i finansowej Unii, zgodnie z komunikatem Komisji Europejskiej „Europa 2020 – Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego wzrostu, sprzyjającego włączeniu społecznemu”. Niezależne i silne organizacje konsumentów odgrywają bardzo ważną rolę na rynku i powinny dysponować zasobami ludzkimi, materialnymi i technicznymi, niezbędnymi do wypełniania misji, którą jest obrona praw i interesów konsumentów.

1.2 Prawo konsumentów do organizowania się w celu ochrony swoich interesów zostało uznane w prawie pierwotnym na mocy art. 169 TFUE, w którym prawnie uznaje się na szczeblu europejskim niezastąpioną rolę zrzeszających ich organizacji w obronie zaufania i rozwoju jednolitego rynku europejskiego.

1.3 Bez uszczerbku dla stosowania zasady pomocniczości, Komitet wzywa Komisję do podjęcia inicjatywy na rzecz ustanowienia wspólnych minimalnych praw dla organizacji konsumentów, ze szczególnym wyróżnieniem prawa do konsultacji i wysłuchania za pośrednictwem ich przedstawicieli, określenia drogą prawną i/lub administracyjną praw i interesów konsumentów, poprzez wysłuchanie i wcześniejsze konsultacje w sprawie środków mających wpływ na ich prawnie chronione

prawa i interesy, czy to na szczeblu krajowym, czy unijnym, oraz prawa do udziału w regulacji usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym.

1.4 Fakt, że podmioty świadczące usługi w ogólnym interesie gospodarczym mają tych samych odbiorców wśród konsumentów takich usług, w tym konsumentów znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji, wymaga uwzględnienia specyfiki każdego rynku (gaz, woda, elektryczność itp.), zachowując całościowe podejście do wszystkich tych usług ze względu na ich potencjalny wpływ na jakość życia i budżety gospodarstw domowych. Organizacje konsumentów mają szczególne możliwości podejmowania działań w tych dziedzinach. Należy utworzyć podobny system dla usług wadliwych, jak w przypadku produktów (RAPEX) tak, aby stowarzyszenia konsumentów mogły zawiadamiać konsumentów o takich usługach poprzez swoje sieci.

1.5 Istnieje duża rozbieżność w dostępie do informacji i wiedzy specjalistycznej na temat funkcjonowania rynków usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym, jeżeli chodzi o ustalanie cen, wartości i elementów dostępu do sieci oraz ich wpływ na konsumentów. Dzieje się tak dlatego, że przepisy mają bardzo techniczny i złożony charakter, choć niewątpliwie są one przedmiotem zainteresowania konsumentów i reprezentujących ich organizacji.

1.6 Konsumentom mają zazwyczaj większe trudności w porównaniu usług niż produktów. Zadaniem jest szczególnie skomplikowane w odniesieniu do usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym. W przypadku tych usług różnią się nie tylko warunki umowne, lecz również np. metody naliczania opłat. Uwzględnienie elementów wykraczających poza samą usługę musi być odpowiednio wyjaśnione przez organy regulacyjne i omówione z organizacjami reprezentującymi interesy konsumentów, a także zrozumiane przez konsumentów.

1.7 Zdaniem Komitetu Komisja powinna zachęcać państwa członkowskie i krajowe organy regulacyjne do propagowania przejrzystości, informacji i podejmowania decyzji, wspierając dyskusję o wchodzących w grę interesach – podaż/popyt (regulowane sektory gospodarcze i konsumenci) – i promując pozytywną dyskryminację organizacji reprezentujących interesy konsumentów, by uczestniczyły one na równi z podmiotami gospodarczymi w forach dyskusyjnych i jednostkach konsultacyjnych organów regulacyjnych, aby zapewnić wzmocnienie pozycji organizacji konsumentów, a tym samym pozycji samego konsumenta.

## 2. Wprowadzenie

2.1 EKES jako instytucja europejska reprezentująca zorganizowane społeczeństwo obywatelskie pragnie w niniejszej opinii z inicjatywy własnej podkreślić potrzebę przyjęcia humanistycznego podejścia do rynku wewnętrznego i obrony demokracji gospodarczej<sup>(1)</sup>, ze wszystkimi wynikającymi stąd konsekwencjami, zwłaszcza jeżeli chodzi o konsultacje, uczestnictwo i przejrzystość procesów decyzyjnych, dla regulacji usług świadczonych w interesie ogólnym, dla dostępu do informacji i dla udziału, konsultacji i reprezentacji konsumentów w regulowaniu usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym, w tym usług finansowych.

2.2 Zgodnie z komunikatem Komisji „Europa 2020 – Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego wzrostu, sprzyjającego włączeniu społecznemu”, w którym dąży się do umieszczenia w centrum jednolitego rynku konsumenta, by w pełni korzystał ze swoich praw, konsumenci muszą mieć pewność, że ich organizacje, krajowe i europejskie, dysponują środkami, wiedzą i instrumentami niezbędnymi do podjęcia działań w ich obronie. Przepisy mające zagwarantować brak zakłóceń konkurencji na rynku wewnętrznym mają w ostatecznym rozrachunku zwiększać dobrobyt konsumenta<sup>(2)</sup>.

2.3 EKES stwierdza, że w obecnej sytuacji konieczne jest umieszczenie konsumpcji w centrum polityki UE i tworzenia rynku wewnętrznego, a w tym celu organizacje konsumentów

muszą być niezależne i silne. Komitet zauważył już, że zachowanie równowagi ekonomicznej wymaga, by organizacje te mogły w pełni realizować swoją rolę jako przeciwwaga na rynku. Zaleca więc, aby Komisja znacznie zwiększyła ich finansowanie, szczególnie by mogły zapewnić sobie wymagane środki specjalistyczne<sup>(3)</sup>.

2.4 EKES podkreśla i uznaje, że różnorodność państw członkowskich widoczna jest także w sposobie postrzegania roli organizacji konsumentów, ich struktur, środków, poziomu wiedzy i specjalizacji oraz reprezentatywności, jaką muszą zapewniać. Choć istnieją organizacje o charakterze europejskim (np. BEUC; ANEC), w obliczu znaczenia organizacji krajowych dla konsumentów i dla jednolitego rynku, EKES uważa, że niezbędne jest zajęcie się ich problemami na poziomie UE.

EKES wspiera też współpracę między organizacjami przedstawicielskimi zawodów i konsumentów jako uprzywilejowaną formę dialogu, użyteczną dla znajdowania bardziej zrównoważonych rozwiązań dla rozwoju rynku, a także popiera utworzone w tym celu fora, krajowe i europejskie.

## 3. Konsumenci europejscy – krajowe organizacje przedstawicielskie

3.1 Instytucje europejskie w pełni uznały znaczenie wiary konsumentów w urzeczywistnienie rynku wewnętrznego. Od czasu pierwszego programu dotyczącego polityki ochrony konsumentów z 1975 r.<sup>(4)</sup>, w którym państwa członkowskie potwierdziły swoją determinację do zwiększenia wysiłków na rzecz konsumentów, uznano wyraźnie prawa konsumentów do reprezentacji i wysłuchania. Kolejne programy potwierdziły zawarte w nim cele i prawa, przyjęto też strategiczne plany ochrony konsumentów, w których uwzględnia się odpowiedni udział organizacji konsumentów w polityce UE, zarówno z punktu widzenia treści, jak i procedur.

3.2 Zgodnie z tymi programami i planami konsumenci i ich przedstawiciele powinni dysponować możliwościami i niezbędnymi zasobami, by czuwać nad swoimi interesami na takich samych warunkach jak inni uczestnicy rynku. W związku z tym należy dokonać przeglądu mechanizmów uczestnictwa organizacji w kształtowaniu polityki UE.

3.3 Jednak w obecnym planie strategicznym<sup>(5)</sup> uznanie roli stowarzyszeń konsumentów na poziomie europejskim nie pojawia się już jako główny cel polityki konsumenckiej, która koncentruje się na uznaniu roli ruchu konsumenckiego w obrębie państw członkowskich. Niestety nigdy dotąd nie dokonano na szczeblu UE oceny realizacji celów tych planów pod kątem udziału konsumentów.

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 175 z 28.7.2009, s. 20.

<sup>(2)</sup> Wyrok Sądu Pierwszej Instancji (piąta sekcja) z 7 czerwca 2006 r., Zbiór Orzeczeń Trybunału 2006 r., s. II-01601.

<sup>(3)</sup> Dz.U. C 181 z 21.6.2012, s. 89.

<sup>(4)</sup> Pierwszy wstępny program Wspólnoty na rzecz polityki ochrony i informowania konsumentów, przyjęty przez Radę 14 kwietnia 1975 r.

<sup>(5)</sup> COM(2007) 99 final.

3.4 Komisja, Rada i Parlament Europejski opowiedziały się w ostatnich latach za strategią wzmocnienia pozycji (*empowerment*) konsumentów traktowanych indywidualnie, z nadzieją, że przeniesie to pożądane zaufanie do rynku wewnętrznego. W ramach realizacji tej strategii dokonano przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie ochrony konsumentów i harmonizacji dziedzin typowo związanych z polityką konsumencką, a także rozwinęto teorię przeciętnego konsumenta<sup>(6)</sup>, który dysponuje odpowiednimi informacjami, jest dostatecznie uważny i rozsądny<sup>(7)</sup>. Podstawą teorii był mit o idealnym konsumentcie, poinformowanym i świadomym, podczas gdy statystyki wskazują, że taki konsument nie istnieje.

3.5 Dostępne dane wskazują, że wielu konsumentów jest dalekich od aktywnej, dobrze poinformowanej i silnej roli, której wymaga konkurencyjny i innowacyjny rynek. W rzeczywistości większość konsumentów europejskich nie ma poczucia pewności, nie dysponuje odpowiednią wiedzą ani nie czuje się wystarczająco chroniony<sup>(8)</sup>.

3.6 Tymczasem europejskie podejście do konsumentów jako zbiorowości było dotąd bardzo ograniczone. Konkretnie działania UE wobec organizacji konsumentów były raczej rzadkie. EKES zachęca więc Komisję do przedstawienia konkretnej propozycji w sprawie działań zbiorowych, które są niezwykle ważnym instrumentem ochrony interesów konsumenta na szczeblu krajowym i europejskim.

3.7 Prawo konsumentów do organizowania się w celu ochrony swoich interesów zostało zapisane w art. 169 Traktatu. Dlatego też jest konieczne uznanie na szczeblu europejskim, że organizacje reprezentujące konsumentów odgrywają niezrównaną i niezastąpioną rolę w gwarantowaniu zaufania i rozwoju europejskiego jednolitego rynku. Należy więc uwzględnić pewne wspólne prawa i zasady w polityce krajowej, bez uszczerbku dla autonomii państw członkowskich w ustalaniu takiej polityki.

3.8 W styczniu 2011 r. Europejska Grupa Konsultacyjna ds. Konsumentów (ECCG) wskazała główne powody, dla których konieczne jest stworzenie silnych organizacji konsumentów:

- a) liczba decyzji europejskich mających wpływ na konsumentów na poziomie krajowym;
- b) fakt, że stowarzyszenia konsumentów są coraz częściej wysłuchiwanie w instytucjach europejskich;
- c) prawo konsumentów do bycia wysłuchanym podczas kształtowania polityki, która ich dotyczy;

<sup>(6)</sup> Poważnie krytykowaną przez EKES w jego opiniach.

<sup>(7)</sup> TJUE C-220/98, z 13 stycznia 2000 r., *Estée Lauder Cosmetics vs. Lancaster Group*, i sprawa C-210/96 z 16 lipca 1998 r., *Gut Springenheide i Tusky*.

<sup>(8)</sup> *Consumer empowerment in the EU* [„Wzmocnienie pozycji konsumentów w UE”], SEC(2011) 469 final.

- d) brak równowagi środków finansowych przedstawicieli zawodów i przedstawicieli konsumentów w sferze podejmowania decyzji, co jest przyczyną większego lub mniejszego udziału, oraz wpływ samych stowarzyszeń<sup>(9)</sup>.

EKES wypowiedział się już w sprawie wymogów wobec organizacji konsumentów, i potwierdza swoje stanowisko w niniejszej opinii<sup>(10)</sup>.

3.9 Bez silnych organizacji konsumenckich niezależnych od polityczno-gospodarczych struktur władzy, wnoszących aktywny wkład w wolny i konkurencyjny rynek, kładących nacisk na przejrzystość informacji i działających na rzecz ochrony interesów indywidualnych i zbiorowych konsumentów, trudne będzie zapewnienie zaufania wśród konsumentów europejskich.

#### 4. Prawo do wysłuchania i uczestnictwa w organach regulujących usługi świadczone w ogólnym interesie gospodarczym

4.1 Organizacje konsumentów są kluczowymi sojusznikami w odbudowie zaufania konsumentów i tworzeniu wewnętrznego rynku. W związku z tym EKES apeluje do Komisji, by podjęła inicjatywę na rzecz ustanowienia wspólnych praw minimalnych dla organizacji konsumenckich, zwłaszcza prawa do konsultacji i wysłuchania za pośrednictwem ich przedstawicieli, określenia drogą prawną i/lub administracyjną praw i interesów konsumentów, poprzez wcześniejsze konsultacje w sprawie środków mających wpływ na ich prawnie chronione prawa i interesy, czy to na szczeblu krajowym, czy unijnym, oraz prawa do udziału w regulacji usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym.

4.2 Niemożliwe jest omówienie w niniejszej opinii wszystkich elementów, które należy zapewnić organizacjom konsumentów. EKES podkreśla więc:

- a) **prawo do konsultacji i wysłuchania** za pośrednictwem przedstawicieli, podczas określania drogą prawną lub administracyjną praw i interesów konsumentów, poprzez wysłuchanie i wcześniejsze konsultacje w sprawie środków mających wpływ na ich prawnie chronione prawa i interesy, czy to na szczeblu krajowym, czy unijnym;
- b) prawo do **uczestnictwa w regulacjach sektorowych**, w szczególności w odniesieniu do **usług świadczonych w interesie ogólnym**, niezbędnych do życia w społeczeństwie, w korzystaniu z których konsumenci nie mają faktycznego wyboru.

<sup>(9)</sup> Sprawozdanie ECCG pt. *Monitoring indicators of the consumer movement* [„Monitorowanie wskaźników dotyczących ruchu konsumenckiego”].

<sup>(10)</sup> Zob. punkt 3.5 opinii EKES-u; osobowość prawna, działalność nie może być nastawiona na zysk, głównym celem statutowym musi być obrona i reprezentowanie interesów ogółu konsumentów, struktura demokratyczna, samodzielność finansowa, niezależność od władzy politycznej (Dz.U. C 221, z 8.9.2005, s. 153).

4.3 EKES przypomina, że traktat lizboński, w protokole nr 26 dotyczącym usług świadczonych w interesie ogólnym i w art. 36 Karty Praw Podstawowych uznaje znaczenie usług w interesie ogólnym dla UE i ustanawia odpowiednie wytyczne. Przypomina też, że świadczenia usług w ogólnym interesie gospodarczym nie można zapewnić poprzez rynek bez interwencji publicznej (lub tylko pod warunkiem różnic pod względem jakości, bezpieczeństwa, przystępnej ceny, równego traktowania i powszechnego dostępu). Szczegółowy obowiązek świadczenia usługi publicznej jest nałożony na dostawców usług za pomocą zlecenia, w oparciu o kryterium interesu ogólnego, które gwarantuje spełnienie warunków niezbędnych do wypełnienia przez usługę określonego zadania <sup>(1)</sup>.

4.4 Wiele usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym, np. dostawy elektryczności, gazu i wody czy komunikacja, było tradycyjnie oferowanych przez państwo, które było właścicielem sieci zaopatrzeniowych. Często dyskutowano na temat ryzyka (dla zdrowia, bezpieczeństwa i środowiska) strategicznej polityki dotyczącej krajowych zasobów naturalnych lub procesów liberalizacji rynku, np. w sektorze energii.

4.5 Z punktu widzenia konsumenta, kluczowe kwestie dotyczą gwarancji bezpiecznych dostaw i dostępu, zaś cena jest głównym i praktycznie jedynym czynnikiem wyboru konsumenta.

Konsumenci mają większe trudności w porównywaniu usług niż produktów, a zadanie to jest szczególnie skomplikowane w odniesieniu do warunków umownych, które zwykle nie są wystarczająco wyjaśnione, jak np. odpowiednia metodologia ustalania opłat i cen, która jest szeroka i obejmuje wiele elementów wykraczających poza samą usługę. Ponadto metodologia ta nie jest poddawana dyskusji z organizacjami, które reprezentują interesy konsumentów, ani dobrze im znana.

Należy utworzyć podobny system dla usług wadliwych, jak w przypadku produktów (RAPEX) tak, aby stowarzyszenia konsumentów mogły zawiadamiać, poprzez swoje sieci, konsumentów o takich usługach.

4.6 Centrum Monitorowania Rynku Energii wyróżnia trzy główne składniki ceny energii: 1) energia, transport i dystrybucja (sieci); 2) inne podatki, i wreszcie 3) VAT, z różnicami pomiędzy poszczególnymi państwami członkowskimi. Mimo że skład „innych podatków” w każdym państwie członkowskim nie jest określony, choć powinien być, ten typ podziału cen może być stosowany także do innych usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym (takich jak woda i komunikacja). Dostarczyłby on użytecznych informacji, gdyby wykorzystano go w innych sektorach.

4.7 Komisja Europejska przeprowadziła szczegółowe badania nad cenami niektórych usług świadczonych w ogólnym

interesie gospodarczym. Warto tu wyróżnić dane przedstawione przez Centrum Monitorowania Rynku Energii, w których stwierdzono m.in.:

- a) większość państw członkowskich nadal reguluje ceny dla wszystkich gospodarstw domowych, a praktyki branżowe w odniesieniu do skomplikowanych kont w zakresie elektryczności utrudniają wejście nowych konkurentów i zmianę operatora;
- b) opłaty mogą stanowić ważne dodatkowe źródło przychodu, którego wartość rośnie i jest odzwierciedlona w rachunkach płaconych przez konsumentów w gospodarstwach domowych i przedsiębiorstwach.

4.8 W istocie mimo że istnieją różne organy regulacyjne i mimo zachęt europejskich dla przejrzystości procesu podejmowania decyzji, występuje ogromna rozbieżność między organizacjami konsumentów, jeżeli chodzi o dostęp do informacji i wiedzy specjalistycznej na temat funkcjonowania rynków usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym, w szczególności jeżeli chodzi o kształtowanie cen, wartości uwzględnione w cenach i dostęp do sieci, a także wpływ tych elementów na konsumentów.

4.9 EKES uważa, że Komisja Europejska powinna zachęcać państwa członkowskie i krajowe organy regulacyjne nie tylko do promowania przejrzystości w odniesieniu do informacji i procesu podejmowania decyzji, lecz także do zapewniania równowagi interesów – regulowanych sektorów gospodarczych i konsumentów – poprzez wspieranie organizacji reprezentujących interesy konsumentów i ich pozytywną dyskryminację (m.in. poprzez szkolenia specjalistyczne, doradztwo i wsparcie finansowe).

4.10 Zdaniem EKES-u zaangażowanie organizacji konsumentów, na równi z podmiotami gospodarczymi, w fora dyskusyjne i organy konsultacyjne jest najbardziej odpowiednim mechanizmem gwarantującym na konkurencyjnym rynku wzmocnienie pozycji organizacji konsumentów, a w ten sposób pozycji samego konsumenta <sup>(12)</sup>.

4.11 EKES uważa jednak, że takie ryzyko (począwszy od ryzyka „podporządkowania” tych organizacji) nie powinno przyćmiewać znaczenia zagwarantowania nabywania specjalistycznej wiedzy w złożonych dziedzinach, które mają znaczący wpływ na jakość życia konsumentów, co może zapewnić tylko skuteczna reprezentacja konsumentów.

<sup>(1)</sup> COM(2011) 900 final.

<sup>(12)</sup> Zob. dane Eurobarometru nr 51.1 z 1999 r., Na pytanie „Która z następujących funkcji (10 możliwości odpowiedzi, w tym „nie wiem”) powinna być Państwa zdaniem priorytetem dla stowarzyszeń konsumentów?” uzyskano następujące odpowiedzi (średnia z ówczesnych 15 państw członkowskich): 1) rozpowszechnianie informacji (26,8 %); 2) pomoc i praktyczne doradztwo (25,4 %); 3) ochrona konsumentów (19,2 %) oraz 4) reprezentacja konsumentów (7,3 %).

4.12 Udział organizacji konsumentów w organach i forach dyskusyjnych organów regulacyjnych – szczególnie forach dyskusyjnych na temat opłat i cen<sup>(13)</sup> – może i powinien być stymulowany przez instytucje europejskie, nie tylko w celu zademonstrowania niezależności i przejrzystości procesu regulacyjnego, zwłaszcza w odniesieniu do struktury opłat, lecz także jako wkład w aktywność obywateli i wzmocnienie organizacji konsumentów.

4.13 Do kwestii tej nawiązuje się w dyrektywach w sprawie wspólnych przepisów na wewnętrznych rynkach elektryczności i gazu<sup>(14)</sup> i stwierdza się, bez uszczerbku dla ich niezależności i uprawnień oraz zgodnie z zasadą lepszego stanowienia prawa, że organy regulacyjne powinny w odpowiednich przypadkach konsultować się z operatorami systemów przesyłowych i nawiązywać w razie potrzeby ścisłą współpracę z innymi właściwymi władzami krajowymi, aby wypełnić swoje obowiązki. Jednak udział organizacji reprezentujących konsumentów i dyskusja z nimi nie są zalecane we wszystkich sytuacjach związanych z konkurencją.

4.14 W otoczeniu konkurencyjnym struktura opłat warunkuje dostęp nie tylko dla dostawców usług, lecz także dla konsumentów, ponieważ wpływa bezpośrednio na cenę, co może prowadzić do wykluczenia i braku możliwości działania ze strony konsumentów<sup>(15)</sup>.

4.15 W przepisach nie uwzględniono kwestii ceny ani potrzeby omówienia struktur opłat, które warunkują te ceny,

z przedstawicielami konsumentów. Elementów tych brakuje również w aktach prawnych Unii w tej dziedzinie (np. we wspomnianych dyrektywach). Jednak dane Centrum Monitorowania Rynku Energii wyraźnie wskazują, że oprócz ceny tych usług, konsumenci i przedsiębiorstwa ponoszą koszty (podatki itp.), co szkodzi konkurencyjności i zwiększa wrażliwość podmiotów na rynku wewnętrznym.

4.16 Istnieją możliwości wyboru w dziedzinie usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym, które mają bezpośredni wpływ na koszty, i są w rezultacie odzwierciedlone w cenie, którą płacą konsumenci. EKES uważa, że zdrowa konkurencja na jednolitym rynku i ochrona konsumentów usprawiedliwiają podjęcie przez instytucje UE działań na rzecz zapewnienia większej przejrzystości kształtowania cen podstawowych usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym i obserwowania ewolucji ich poszczególnych elementów i opłat. W tym celu należy zachęcać państwa członkowskie i krajowe organy regulacyjne do wspierania aktywnego udziału organizacji reprezentujących konsumentów i MŚP w procesach decyzyjnych prowadzących do ustalania opłat<sup>(16)</sup>.

4.17 Wreszcie EKES pragnie przypomnieć, że reprezentacja konsumentów nie będzie skuteczna, jeśli nie zagwarantuje się możliwości dochodzenia roszczeń zbiorowych. Wzywa więc Komisję do ponownego podjęcia prac na rzecz wprowadzenia europejskiego powództwa zbiorowego.

Bruksela, 14 listopada 2012 r.

Przewodniczący  
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego  
Staffan NILSSON

<sup>(13)</sup> Jeżeli chodzi o usługi przedsiębiorstw świadczących usługi publiczne, w przypadku których praktycznie nie występuje ryzyko dla zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów – obecnie np. usługi telefoniczne i elektryczne – cena jest niemal jedynym, lecz decydującym czynnikiem wyboru konsumenta.

<sup>(14)</sup> Dyrektywy 2009/72/WE i 2009/73/WE (Dz.U. L 211, z 14.8.2009, s. 55 i s. 94).

<sup>(15)</sup> Zob. art. 32 ust. 1 dyrektywy 2009/72/WE.

<sup>(16)</sup> Dz.U. C 318 z 29.10.2011, s. 155.