

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie zielonej księgi w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta

COM(2006) 744 wersja ostateczna

(2007/C 256/05)

Dnia 8 lutego 2007 r. Komisja Europejska, działając na podstawie art. 262 Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską, postanowiła zasięgnąć opinii Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie zielonej księgi w sprawie *zielonej księgi w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta*.

Sekcja Jednolitego Rynku, Produkcji i Konsumpcji, której powierzono przygotowanie prac Komitetu w tej sprawie, przyjęła swoją opinię 4 czerwca 2007 r. Sprawozdawcą był Richard ADAMS.

Na 437. sesji plenarnej w dniach 11 i 12 lipca 2007 r. (posiedzenie z dnia 12 lipca) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny 55 głosami — 2 osoby wstrzymały się od głosu — przyjął następującą opinię:

1. Wnioski i zalecenia

1.1 Komitet odnotowuje powstanie zielonej księgi, ma jednak wątpliwości, czy zaproponowane w niej podejście może prowadzić do wysokiego i jednolitego poziomu ochrony konsumenta w całej UE. Kwestia zapewnienia takiej ochrony za pośrednictwem uproszczonego, spójnego i wzmocnionego dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta była wielokrotnie podejmowana w opiniach Komitetu dotyczących ochrony konsumenta, ale w obecnym przeglądzie pojawiają się wskazówki, że może to być trudne do osiągnięcia. Przegląd tego dorobku prawnego jest więc równoznaczny z realizacją inicjatywy „Lepsze stanowienie prawa”. Podstawy i cele takiego przeglądu powinny być jasne i uprzednio uzgodnione z zainteresowanymi stronami.

1.2 Potrzebna jest prawdziwa legitymacja demokratyczna zrewidowanego dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta, a także jasna podstawa prawna i pojęciowa.

1.3 Komitet ze szczególnym zadowoleniem przyjąłby zastosowanie zasad dorobku do szybko rosnącego i słabo uregulowanego środowiska informatycznego.

1.4 Komitet postrzega politykę konsumencką nie tylko jako integralną część strategii rynku wewnętrznego UE, ale także jako ważny element potwierdzający obywatelstwo. Komitet popiera wdrażanie zasad lepszego stanowienia prawa w prawodawstwie dotyczącym praw konsumenta. Wszelkie propozycje ujednoczonych przepisów w tej dziedzinie powinny być poparte odpowiednią analizą oddziaływania oraz dążyć do uproszczenia i wyjaśnienia istniejących uregulowań.

1.5 Należy podkreślić, że priorytetem jest poprawa środków egzekwowania i wzmocnienie lub wprowadzenie przejrzystych i prostych procesów uzyskiwania odszkodowania.

1.6 Komitet zachęca Komisję, by wzięła pod uwagę jego opinię z kwietnia 2006 r. w sprawie ram prawnych polityki konsumenckiej⁽¹⁾, w której zaproponowano umożliwienie przyjmowania środków polityki konsumenckiej oddzielnie, a nie

tylko jako produktu ubocznego ustanowienia rynku wewnętrznego.

1.7 Harmonizacja prawodawstwa dotyczącego praw konsumenta w całej UE musi za zasadę przewodnią mieć przyjęcie najlepszego i najwyższego poziomu ochrony konsumenta, jaki istnieje w państwach członkowskich. Wszelki „instrument horyzontalny” powinien opierać się na najwyższych standardach, a konieczna „pionowa integracja” powinna skupiać się na wyjaśnieniu kwestii technicznych. Instrument horyzontalny mógłby jednak obejmować w pełni zharmonizowane zasady w określonych dziedzinach, takich jak prawo do wycofania się czy definicja konsumenta oraz niedozwolone klauzule umowne, dostawa czy prawo konsumenta do dochodzenia odszkodowania, natomiast minimalna harmonizacja mogłaby obowiązywać poza tymi dziedzinami. Należy mieć nadzieję, że będzie to podejście preferowane zarówno przez Komisję, jak i przez wszystkie państwa członkowskie.

2. Wstęp

2.1 Komisja przyjęła długo oczekiwaną **zieloną księgę w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta** (prawodawstwa dotyczącego praw konsumenta) na początku lutego 2007 r. Było to zwięzłe i diagnozujące etapu przeglądu, jak nazywa go Komisja. Komisja pragnie zebrać poglądy dotyczące możliwości uproszczenia, unowocześnienia i ujednoczenia istniejącego prawodawstwa Wspólnoty w dziedzinie ochrony praw konsumenta. Sugeruje się, że poprzez analizę mocnych i słabych stron istniejącego prawodawstwa i dokonanie odpowiednich zmian można osiągnąć korzyści zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorstw. Komisja uważa także, że przegląd stanowi okazję do uzyskania spójności pomiędzy państwami członkowskimi oraz ogólnie do poprawy prawodawstwa UE w dziedzinie ochrony praw konsumenta, którego część liczy sobie już 20 lat, zwłaszcza poprzez ustalenie, gdzie istnieją różnice w prawie i czy powodują powstanie na rynku wewnętrznym przeszkód dla konsumentów i przedsiębiorstw — a wszystko to z poszanowaniem zasady pomocniczości. Niniejsza opinia koncentruje się zatem na tym, jak postrzegane i przedstawiane są podstawowe zagadnienia dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta. Jak dotąd przedstawiono jedynie możliwości zmian.

(1) Dz.U. C 185 z 8.8.2006.

2.2 Wydatki na konsumpcję odpowiadają 58 % PKB UE, są jednak nadal w dużej mierze rozdzielone pomiędzy 27 rynków krajowych. Rynek wewnętrzny mógłby być największym rynkiem świata i Komisja opisała swoją strategię jako rozbudzenie „śpiącego olbrzyma — detalicznej części jednolitego rynku”⁽²⁾. Komisja określa obecnie swoją politykę konsumencką jako „zapewnienie wszystkim konsumentom UE, bez względu na to, gdzie mieszkają, podróżują lub dokonują zakupów w UE, wspólnego wysokiego poziomu ochrony przed ryzykiem i zagrożeniami dla ich bezpieczeństwa i interesów ekonomicznych oraz zwiększenie zdolności konsumentów w celu promowania ich własnych interesów”⁽³⁾.

2.3 Cel zapewnienia spójnego stosowania wspólnych ram dla praw konsumenta w UE cieszy się szerokim poparciem. Takie ramy przyniosłyby jasne i sprawiedliwe prawa oraz ochronę wszystkim konsumentom, a jednocześnie stworzyłyby równe warunki konkurencji dla dostawców towarów i usług. Zielona księga dotycząca praw konsumenta otwarcie uznaje, że postępy w realizacji tego celu czynione są powoli i niekonsekwentnie, a na przeszkodzie stoją im także liczne, różnorodne krajowe priorytety i wyjątki. Oczekiwane włączenie nowych państw członkowskich sprawiło, że jednolite rozumienie ochrony konsumenta stało się jeszcze bardziej skomplikowane. Omawiany przegląd dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta prezentuje pogląd Komisji na proces, który mógłby doprowadzić do większej jasności, spójności i lepszego stosowania istniejących dyrektyw. Jednak wiele organizacji konsumenckich utrzymuje, że stawia on także pytania o kierunek polityki konsumenckiej jako całości.

2.4 Dyrektywy uwzględnione w tym przeglądzie obejmują szeroki zakres zagadnień prawa umów konsumenckich, łącznie ze sprzedażą obnośną, korzystaniem z nieruchomości w systemie podziału czasu, zorganizowanymi podróżami, sprzedażą na odległość, sprzedażą towarów oraz nieuczciwymi warunkami w umowach. Jednakże nie wszystkie dyrektywy dotyczące ochrony konsumenta zostały wzięte pod uwagę w przeglądzie, ponieważ uznano, iż niektóre z nich są zbyt nowe lub wchodzą w zakres dziedzin rozważanych przez Komisję w innym miejscu. Dyrektywa w sprawie korzystania z nieruchomości w systemie podziału czasu została uznana w zielonej księdze za wymagającą pilnej rewizji, oczekuje się wydania wkrótce zmienionej dyrektywy. Ważną nową dziedziną wytypowaną do uwzględnienia w zasadach dorobku wspólnotowego jest „środowisko” informatyczne, z którym wiążą się światowe wyzwania w zakresie handlu elektronicznego.

2.5 Komisja dokonała przeglądu dyrektyw poprzez:

- analizę porównawczą ich wdrożenia w prawie krajowym,
- badania opinii i spostrzeżeń konsumentów i przedsiębiorstw,
- warsztaty z udziałem ekspertów z państw członkowskich i osób zajmujących się prawem umów.

⁽²⁾ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/320&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>.

⁽³⁾ http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/index_en.htm.

2.6 Ponieważ przyjęta terminologia wykorzystywana przez osoby zajmujące się zagadnieniami ochrony konsumenta może dezorientować, wyjaśniamy zawczasu niektóre kluczowe pojęcia. „Minimalna harmonizacja” ma miejsce wówczas, gdy dyrektywa nakłada zestaw minimalnych wymagań, które mają zostać wprowadzone w życie przez państwa członkowskie. Pozostawia to możliwość ustalenia przez państwo członkowskie wymagań ostrzejszych niż określone w dyrektywie. „Maksymalna (lub pełna) harmonizacja” oznacza, że państwa członkowskie muszą stosować zasady z dyrektywy i nie mogą poza nie wykraczać (ang. *floor and ceiling harmonisation* — harmonizacja poprzez ustalenie minimum i maksimum). W rezultacie wiele organizacji konsumenckich zaczęło postrzegać pełną harmonizację jako jednoznaczną, z minimalnym poziomem ochrony konsumenta, a minimalną harmonizację jako tę oferującą możliwość wprowadzenia o wiele wyższej ochrony.

2.7 Publikacja zielonej księgi zaznacza koniec prowadzonego przez Komisję diagnostycznego etapu przeglądu. Komisja poprosiła o przedstawienie poglądów co do zielonej księgi do 15 maja 2007 r. Przeprowadza obecnie analizę odpowiedzi zebranych podczas konsultacji, przedstawi streszczenie stanowisk i zadecyduje, czy zachodzi potrzeba przyjęcia aktu prawnego, choć potrwa to kilka miesięcy. Ewentualnemu projektowi aktu będzie towarzyszyła stosowna ocena wpływu. „W ostatecznym rozrachunku zmierza się do sytuacji, w której konsumentom europejskim będzie można powiedzieć: »gdziekolwiek jesteś i skądkolwiek kupujesz na terenie Unii — nie ma to znaczenia: Twoje podstawowe prawa są takie same«”⁽⁴⁾.

3. Streszczenie zielonej księgi

3.1 Celem zielonej księgi jest zapewnienie kontekstu dla zebrania poglądów zainteresowanych stron w kwestii założeń politycznych dla dorobku w dziedzinie praw konsumenta oraz pewnych bardziej szczegółowych kwestii. Określa ona następujące główne zagadnienia:

- Ostatnio obserwowane zmiany sytuacji na rynku: dyrektywy stanowiące dorobek wspólnotowy w dziedzinie praw konsumenta w większości nie spełniają „wymagań wynikających z błyskawicznego tempa zmian sytuacji rynkowej”. Jako przykład podaje się przesyłanie plików muzycznych i aukcje internetowe oraz wyłączenie kwestii oprogramowania i danych z zakresu stosowania dyrektywy o sprzedaży konsumenckiej.
- Rozdrobnienie przepisów: obowiązujące dyrektywy pozwalają państwom członkowskim na wprowadzenie w prawie krajowym wyższego poziomu ochrony praw konsumenta. W odniesieniu do wielu kwestii, takich jak długość okresu możliwości odstąpienia od umowy, nie ma spójności pomiędzy ustawodawstwami krajowymi.
- Brak zaufania: większość konsumentów sądzi, że przedsiębiorcy pochodzący z innego państwa członkowskiego w mniejszym stopniu honorują przepisy w dziedzinie praw konsumenta.

⁽⁴⁾ http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_pl.pdf.

3.2 Opierając się na wcześniejszych pracach, Komisja zarysowuje następnie dwie pozytywne strategie przeglądu dorobku prawnego w dziedzinie praw konsumenta.

- Opcja I: podejście pionowe (przekrojowe) obejmuje indywidualną zmianę obowiązujących dyrektyw oraz stopniowe wprowadzenie zgodności między nimi.
- Opcja II: podejście mieszane wymagałoby zidentyfikowania i wydobywania zagadnień wspólnych dla wszystkich dyrektyw oraz spójnego uregulowania ich w „instrumencie horyzontalnym”. Konieczne byłoby także pewne konkretne „pionowe” dostosowanie poszczególnych dyrektyw.

3.3 Krótko wspomina się o trzeciej możliwości: strategii „zaniechania działań legislacyjnych”, choć wskazuje się na fakt, że nie rozwiązałyby ona istniejących problemów, a niespójności między państwami członkowskimi mogłyby się zwiększyć.

3.4 W zielonej księdze omówiony został następnie możliwy zakres obowiązywania instrumentu horyzontalnego. Sugeruje się trzy możliwości.

- I. Instrument ramowy obejmujący zarówno transakcje krajowe, jak i transgraniczne, ale niezastępujący istniejących przepisów sektorowych, które pozostałyby w mocy. Jako przykład podaje się usługi finansowe i ubezpieczenia.
- II. Instrument mający zastosowanie wyłącznie do transakcji transgranicznych. Zapewniłby większe bezpieczeństwo i zwiększył zaufanie konsumentów kupujących towary i usługi poza ich własnym krajem, ale mogłyby prowadzić do powstania różnych standardów ochrony w przypadku transakcji krajowych i transgranicznych.
- III. Instrument horyzontalny mający zastosowanie wyłącznie do sprzedaży na odległość (czy to na terenie kraju, czy transgranicznie). Taki instrument zastąpiłby dyrektywę o sprzedaży na odległość, ale mogłyby także prowadzić do rozdrobnienia prawnego w odniesieniu do ochrony w przypadku sprzedaży na odległość i w kontakcie twarzą w twarz.

3.5 Kolejne zagadnienie poruszane w zielonej księdze — **poziom harmonizacji** — jest przez wielu postrzegane jako kluczowe w przeglądzie dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta. Obecnie państwa członkowskie mogą wprowadzać standardy ochrony praw konsumenta zastrzone w stosunku do poziomu wytyczonego przez dyrektywy. Proces ten nosi miano „minimalnej harmonizacji”. Punkt ciężkości i priorytety ochrony praw konsumenta różnią się znacznie w poszczególnych państwach członkowskich, co czasami dezorientuje konsumentów i odstrasza przedsiębiorstwa od sprzedaży za granicę. Do rozważenia przedstawia się dwa możliwe rozwiązania.

1. Przegląd i pełna harmonizacja prawodawstwa. W przypadku zagadnień, w odniesieniu do których nie byłaby możliwa pełna harmonizacja, miałyby zastosowanie klauzula wzajemnego uznawania „w określonych obszarach uregulowanych proponowanym aktem prawodawstwa, odstępując od ich pełnej harmonizacji”.
2. Zmienione prawodawstwo, które byłoby oparte na minimalnej harmonizacji w połączeniu z klauzulą wzajemnego uznawania lub z zasadą kraju pochodzenia ⁽²⁾.

3.6 Załącznik I. Konsultacje

Większa część zielonej księgi poświęcona jest szczegółowym i bardzo ustrukturalizowanym konsultacjom, w których respondentów zachęca się do przedstawienia swych poglądów co do całej palety zagadnień dotyczących ogólnych problemów z zakresu polityki konsumenckiej, kwestii definicji, prawa umów, zasad oraz zakresu i stopnia szczegółowości. Konsultacje rozpoczynają się od trzech zagadnień „polityki” zarysowanych powyżej. Są to:

- ogólne podejście prawodawcze,
- zakres obowiązywania instrumentu horyzontalnego,
- poziom harmonizacji.

W odniesieniu do każdego z tych zagadnień Komisja stawia podstawowe pytanie i sugeruje trzy lub cztery możliwe warianty odpowiedzi. Po nich następuje 27 szczegółowych pytań dotyczących rozpatrywanych dyrektyw. Formuła jest tu podobna — podaje się krótkie wprowadzenie do zagadnienia i stawia główne pytanie, na przykład: „Do jakiego stopnia reżim prawny charakterystyczny dla nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich powinien zostać rozszerzony na warunki negocjowane indywidualnie?” lub „Czy okres możliwości odstąpienia od umowy powinien zostać ujednolicony w ramach prawodawstwa w dziedzinie praw konsumenta?”, a następnie sugeruje się trzy lub cztery możliwe odpowiedzi.

4. Uwagi ogólne

4.1 Przez wiele lat w swoich pracach i opiniach EKES popierał podstawowy cel polityki ochrony konsumentów UE, jakim jest zapewnienie wszystkim wysokiego, jednolitego i spójnego poziomu ochrony. Komitet popiera także dodatkowy cel, jakim jest sprawienie, by konsumenci byli dobrze poinformowani i dokonywali świadomego wyboru na pozbawionym barier rynku. Struktura zielonej księgi czyni nieuniknionym wypłygnięcie na światło dzienne napięć, jakie wiążą się z pełną realizacją obu tych celów.

⁽²⁾ Wzajemne uznawanie oznaczałoby, że państwa członkowskie zachowałyby możliwość wprowadzania ostrzejszych zasad ochrony konsumenta w swym prawie krajowym, ale nie mogłyby narzucać swych ostrzejszych wymagań przedsiębiorstwom posiadającym siedzibę w innych państwach członkowskich w taki sposób, że pociągałoby to za sobą nieuzasadnione ograniczenia swobody przepływu towarów lub też swobody świadczenia usług. Zastosowanie zasady kraju pochodzenia oznaczałoby, iż państwa członkowskie zachowują możliwość wprowadzania zastrzonych reguł ochrony konsumenta w prawodawstwie krajowym, jednak przedsiębiorstwa z siedzibą w innych państwach członkowskich zobowiązane byłyby jedynie do przestrzegania przepisów, które obowiązują w ich własnym kraju.

4.2 Jest już jasne, że zachowania dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta w jego obecnej formie nie powinno się postrzegać jako rozwiązania długofalowego. Różnice w prawie pomiędzy państwami członkowskimi, niespójność definicji, znaczne rozbieżności w sposobie stosowania i egzekwowania istniejącego prawa w dziedzinie praw konsumenta oraz brak jasności w procedurach reklamacyjnych i odszkodowawczych — lub też wręcz brak tych procedur — przyczyniają się do tworzenia barier na jednolitym rynku.

4.3 Oczywiście jest także, że Komisja postrzega przegląd jako okazję do przyjrzenia się pewnym aspektom polityki ochrony konsumenta, które były dotychczas uznawane za fundamentalne, i do zbadania, czy pozostają one w zgodzie z tętniącym życiem jednolitym rynkiem, zwłaszcza takim, który jest konkurencyjny w zglobalizowanym świecie. Pod tym względem istnieją podobieństwa do innych przeglądów, do których przeprowadzenia pobudziła realizacja strategii lizbońskiej. Niektórzy postrzegają wysoki, jednolity poziom ochrony jako integralną część europejskiego modelu społecznego, a przeniesienie punktu ciężkości na „ponowne określenie polityki ochrony konsumenta UE tak, by jak najskuteczniej przyczyniała się ona do realizacji dwóch głównych celów UE — tworzenia wzrostu gospodarczego i miejsc pracy oraz przywrócenia więzi między Europą i jej obywatelami” można uznać za zakwestionowanie tej idei ⁽⁶⁾.

4.4 Choć zadanie to będzie trudne, EKES z zadowoleniem przyjmuje przegląd dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta i popiera cel, jaki stawia sobie Komisja, polegający na zmniejszeniu przeszkód na rynku wewnętrznym, z zachowaniem wysokiego poziomu ochrony konsumenta. Uważa jednak, że wysiłki te nie powinny ograniczać się do ośmiu rozpatrywanych obecnie dyrektyw, lecz powinny w przyszłości objąć co najmniej 22 dyrektywy figurujące w wykazie opracowanym przez Komisję w maju 2003 r.

4.5 EKES chciałby aktywnie uczestniczyć w tej debacie w celu wzmocnienia rynku wewnętrznego z korzyścią dla wszystkich zainteresowanych stron — konsumentów, profesjonalistów, przedsiębiorstw i obywateli.

5. Uwagi szczegółowe

5.1 W zielonej księdze poruszone zostały skomplikowane zagadnienia polityki, zasad i prawa. Same państwa członkowskie wypracowały zbiór aktów prawa ochrony konsumenta, które choć często wykazują się spójnością pomiędzy państwami pod względem ogólnych zasad, to różnią się w szczegółach i sposobie stosowania. Usystematyzowany i poszerzony proces

konsultacji, któremu służy załącznik do zielonej księgi, stanowi odzwierciedlenie tej złożoności. Wykorzystując te szczegółowe ramy, zabiega się o odpowiedzi od wielu setek organizacji zainteresowanych podmiotów, które pragną przedstawić swoje opinie. W niniejszej opinii EKES zawarł swoje uwagi jedynie co do ważnych podstawowych zagadnień polityki, ponieważ uważa, iż należy wypowiedzieć się osobno na temat każdej podlegającej przeglądowi dyrektywy, tak jak to zrobił EKES w opinii dotyczącej dyrektywy w sprawie umów zawieranych na odległość (opinia INT/334 w sprawie komunikatu Komisji COM(2006) 514 wersja ostateczna, z 21.9.2006 r.).

5.2 Głównym priorytetem powinno być wypełnienie deficytów istniejących w obowiązujących dyrektywach i skoordynowanie ze sobą tych aktów.

5.3 Jest prawdopodobne, że „minimalna harmonizacja” połączona z pozytywnym podejściem państw członkowskich do konsekwentnego przyjmowania wyższych standardów ochrony konsumenta zapewni w przewidywalnej przyszłości bazę dla większej części dorobku wspólnotowego w dziedzinie ochrony konsumenta. Z wielu (różnych) przyczyn społecznych i gospodarczych państwa członkowskie będą chciały albo utrzymać poziom ochrony praw konsumenta, z którego już korzystają, albo w sposób wyważony, w tempie, jakie same sobie narzucają, dążyć do innego poziomu ochrony. Stanowisko takie szanuje zasadę pomocniczości i łatwiej je z nią pogodzić. Uwzględnia ono jednak także ocenę, że różne kategorie konsumentów w UE są obecnie w gorszej sytuacji, jeśli chodzi o poziom ochrony i możliwość dochodzenia odszkodowania, oraz że potrzebne są działania zarówno na szczeblu UE jak i na szczeblu państw członkowskich.

5.3.1 Nie oznacza to jednak, że w ocenie indywidualnych przypadków w ściśle określonych dziedzinach, w których nadrzędną sprawą jest realizacja rynku wewnętrznego, nie powinno się uwzględnić możliwości maksymalnej harmonizacji, o ile zagwarantowałoby to wyższy poziom ochrony konsumentów, ewentualnie nawet za pomocą rozporządzeń.

5.4 Podanego celu oddania steru konsumentom — pod względem znajomości praw konsumenta, możliwości podjęcia przez konsumentów działań przeciwko dostawcom i uzyskania zadośćuczynienia — nie należy postrzegać jako alternatywy dla jasnej i aktywnie wprowadzanej ochrony wynikającej z połączenia prawa unijnego i krajowego. Informacja jest czymś zasadniczo różnym od ochrony. Faktycznie w większości transakcji rynkowych to dostawca ma mocniejszą pozycję, a większa cześć prawa ochrony konsumenta służy zachowaniu praw nabywcy.

Bruksela, 12 lipca 2007 r.

Przewodniczący

Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego

Dimitris DIMISTRIADIS

⁽⁶⁾ Meglena Kunewa, komisarz ds. ochrony konsumentów:
<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/256&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>.