ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 13.3.2007
COM(2007) 99 τελικό

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013

Ενδυνάμωση των καταναλωτών, προώθηση της ευημερίας τους και αποτελεσματική προστασία τους

{SEC(2007) 321}
{SEC(2007) 322}
{SEC(2007) 323}

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013

Ενδυνάμωση των καταναλωτών, προώθηση της ευημερίας τους και αποτελεσματική προστασία τους

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

1. ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα 493 εκατομμύρια των καταναλωτών της ΕΕ βρίσκονται στο επίκεντρο των τριών βασικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει η ΕΕ: ανάπτυξη, απασχόληση και ανάγκη για ανανέωση των δεσμών με τους πολίτες της. Οι καταναλωτές αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της οικονομίας καθώς η κατανάλωσή τους αντιστοιχεί στο 58% του ευρωπαϊκού ΑΕΠ. Οι καταναλωτές που αισθάνονται εμπιστοσύνη, είναι ενημερωμένοι και έχουν δύναμη στα χέρια τους αποτελούν το μοχλό των οικονομικών αλλαγών καθώς οι επιλογές τους είναι αυτές που κατευθύνουν την καινοτομία και την αποδοτικότητα. Άλλωστε μέσω των καταναλωτών η ΕΕ μπορεί να καλλιεργήσει τους άμεσους δεσμούς με τους πολίτες της στην καθημερινότητά τους και να αποδείξει έμπρακτα τα ωφελήματα που παρέχει.

Οι προκλήσεις αυτές μπορούν να αντιμετωπιστούν εάν οι καταναλωτές αποκτήσουν τις δεξιότητες και τα εργαλεία που χρειάζονται για να εκπληρώσουν το ρόλο τους σε μια σύγχρονη οικονομία· να διαμορφωθούν οι αγορές με τέτοιο τρόπο ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών και να εξασφαλιστεί αποτελεσματική προστασία από τους κινδύνους και τις απειλές που δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν μεμονωμένα.

Η εσωτερική αγορά έχει διαδραματίσει πρωταρχικό ρόλο στην αντιμετώπιση των οικονομικών προκλήσεων της Ευρώπης και στην παροχή απτών ωφελημάτων στους πολίτες της ΕΕ. Όμως απαιτείται να ενισχυθεί περαιτέρω η διάσταση του καταναλωτή στην εσωτερική αγορά και ιδιαίτερα στις λιανικές αγορές. Το νέο οικονομικό, κοινωνικό, περιβαλλοντικό και πολιτικό πλαίσιο καθιστά αναγκαίες ορισμένες αλλαγές όσον αφορά τους τομείς στους οποίους επικεντρώνεται η πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές.

Η πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές θα βρίσκεται στο επίκεντρο της επόμενης φάσης της εσωτερικής αγοράς, όπως περιγράφεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής προς το εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για την επανεξέταση της ενιαίας αγοράς[1].

---

[1] Ενδιάμεση έκθεση ΕΝΙΑΙΑ ΑΓΟΡΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ για το Εαρινό Συμβούλιο των Βρυξελλών της 21.2.2007, COM(2007) 60.

Η εσωτερική αγορά έχει τη δυνατότητα να εξελιχθεί στη μεγαλύτερη λιανική αγορά[2] του κόσμου. Αντιθέτως, στις μέρες μας εξακολουθεί να είναι σε μεγάλο βαθμό κατακερματισμένη ανά κράτος και να αποτελείται από 27 μικρές αγορές. Η έλευση της επανάστασης του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο δεν έχει ακόμα επιτύχει κρίσιμη μάζα, μεταμόρφωσε το δυναμικό για ενσωμάτωση των λιανικών αγορών στην ΕΕ με αποτέλεσμα να δοθεί ώθηση στην ανταγωνιστικότητα και να διευρυνθούν οι ευκαιρίες που παρέχονται στους πολίτες της ΕΕ. Ενώ αυξάνεται όλο και περισσότερο η χρήση τεχνολογικών μέσων, η επιχειρηματική και η καταναλωτική συμπεριφορά δεν συμβαδίζει με την πρόοδο, καθώς οι επιχειρήσεις παρεμποδίζονται από τους φραγμούς που υφίστανται στην εσωτερική αγορά ενώ οι καταναλωτές από την έλλειψη εμπιστοσύνης στις διασυνοριακές αγορές.

Παράλληλα με την αντιμετώπιση του κατακερματισμού της εσωτερικής αγοράς, για να βελτιωθεί η λειτουργία των καταναλωτικών αγορών, είναι αναγκαίο να ενισχυθεί η διάσταση του καταναλωτή. Τα τελικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές από οικονομική αλλά και μη οικονομική άποψη είναι αυτά που κρίνουν σε τελική ανάλυση κατά πόσον οι αγορές κατορθώνουν ή αποτυχαίνουν να εκπληρώσουν τις προσδοκίες των πολιτών. Οι αγορές που ικανοποιούν με αποτελεσματικότερο τρόπο στις απαιτήσεις των καταναλωτών θα παρουσιάζουν καλύτερες επιδόσεις όσον αφορά την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία και θα ανταποκρίνονται καλύτερα στον τρόπο ζωής και στους στόχους των πολιτών της ΕΕ. Η πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη μετατόπιση του σημείου εστίασης των κανονιστικών ρυθμίσεων προς την κατεύθυνση των αποτελεσμάτων που αφορούν τους πολίτες. Μπορεί επίσης να αντιμετωπίσει τις ελλείψεις της αγοράς που επηρεάζουν αρνητικά την ευημερία των καταναλωτών και την κοινωνική και οικονομική ένταξη, εξασφαλίζοντας πρόσβαση στις βασικές υπηρεσίες σε προσιτές τιμές. Μπορεί να διαμορφώσει τα εργαλεία αγοράς που θα δώσουν τη δυνατότητα στους πολίτες, ως καταναλωτές, να πραγματοποιούν βιώσιμες επιλογές από περιβαλλοντική άποψη. Μπορεί επίσης να συμβάλει στην υλοποίηση βασικών ευρωπαϊκών αξιών, όπως δικαιοσύνη, ελεύθερη πρόσβαση, αλληλεγγύη, βιωσιμότητα και διαφάνεια, καθώς και στη διάδοσή τους σε διεθνές επίπεδο.

Το πρόγραμμα είναι φιλόδοξο για μία σχετικά νεόκοπη πολιτική της ΕΕ. Τα εργαλεία όμως είναι διαθέσιμα. Κατά την περίοδο 2007-2013 η πολιτική για τους καταναλωτές κατέχει μια μοναδική θέση που της επιτρέπει να βοηθήσει την ΕΕ να ανταποκριθεί στις προκλήσεις για ανάπτυξη και απασχόληση και να ανανεώσει τους δεσμούς της με τους πολίτες.

Η ΕΕ θα ξέρει ότι πέτυχε τους στόχους της εφόσον μπορέσει να αποδείξει με αξιόπιστο τρόπο έως το 2013 σε όλους τους πολίτες της ότι μπορούν να πραγματοποιούν αγορές οπουδήποτε στην ΕΕ, από το μαγαζί της γειτονιάς τους έως το Διαδίκτυο, με τη σιγουριά ότι είναι επαρκώς προστατευμένοι τόσο από επικίνδυνα προϊόντα όσο και από απατεώνες εμπόρους και εφόσον μπορέσει επίσης να αποδείξει σε όλους τους εμπόρους, αλλά κυρίως στις ΜΜΕ, ότι μπορούν να πραγματοποιούν πωλήσεις οπουδήποτε με βάση τους ένα ενιαίο, απλό σύνολο κανόνων.

---

[2] Η λιανική αγορά καλύπτει οικονομικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των οικονομικών φορέων και των τελικών καταναλωτών (καταναλωτές που λειτουργούν εκτός της επαγγελματικής τους ζωής), η οποία ορισμένες φορές αποκαλείται αγορά επιχειρήσεων – καταναλωτών (B2C). Δεν εξετάζεται στο πλαίσιο της εν λόγω στρατηγικής ως ρόλος των επιχειρήσεων ως αγοραστών, όσο μικρές και αν είναι αυτές.

Τον Απρίλιο του 2005 η Επιτροπή εξέδωσε κοινή στρατηγική για την πολιτική υγείας και προστασίας των καταναλωτών[3]. Για να ικανοποιηθεί το αίτημα των ενδιαφερόμενων μερών, του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, στο πλαίσιο της εν λόγω στρατηγικής αναπτύσσεται περαιτέρω η στρατηγική για την προστασία των καταναλωτών. Η ανάλυση των βασικών αποτελεσμάτων της στρατηγικής όσον αφορά την πολιτική για τους καταναλωτές κατά την περίοδο 2002-2006 μαζί με την αξιολόγηση του αντικτύπου παρατίθενται στα υπηρεσιακά έγγραφα εργασίας.

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ

2.1. Πολυσύνθετες αγορές, καταναλωτές με αυτοπεποίθηση

Η πολιτική για την προστασία των καταναλωτών βρίσκεται στο σημείο τομής των κυριότερων προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες, η οικονομία και οι κοινωνίες. Η πολυπλοκότητα των λιανικών αγορών ενισχύει το ρόλο των καταναλωτών. Η ενδυνάμωση των καταναλωτών είχε επίσης ως αποτέλεσμα να αυξηθούν οι ευθύνες που φέρουν οι ίδιοι για τη διαχείριση των υποθέσεών τους. Και ενώ πολλοί μπορούν να επωφεληθούν, οι πιο ευάλωτοι διαθέτουν λιγότερα εφόδια – και η αύξηση της κατανάλωσης εκ μέρους των παιδιών και των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας αυξάνει τον αριθμό των πιο ευάλωτων καταναλωτών. Ποτέ άλλοτε στο παρελθόν δεν υπήρχε μεγαλύτερη ανάγκη για καταναλωτές με αυτοπεποίθηση, οι οποίοι θα λειτουργήσουν ως κινητήρια δύναμη των οικονομιών μας.

Οι υπηρεσίες γενικά και οι απελευθερωμένες υπηρεσίες ειδικότερα είναι σίγουρο ότι θα αναπτύσσονται όλο και περισσότερο καθώς θα προχωράει η απελευθέρωση στους τομείς του ηλεκτρισμού, του φυσικού αερίου και των τηλεπικοινωνιών. Η διαδικασία αυτή, αν και αναμένεται να έχει σημαντικά οφέλη, θα δημιουργήσει ορισμένες προκλήσεις για τους καταναλωτές και τις ρυθμιστικές αρχές σε ό,τι αφορά τη διασφάλιση της μέγιστης δυνατής ευημερίας για τους καταναλωτές. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες θα είναι όλο και περισσότερο αλληλένδετα.

Η τεχνολογική επανάσταση που επέφερε το Διαδίκτυο και η διάδοση της ψηφιακής τεχνολογίας θα συνεχιστεί με όλο και γρηγορότερους ρυθμούς. Η βασική κινητήρια δύναμη θα είναι η ανάπτυξη της ευρυζωνικής τεχνολογίας που είναι πιθανό να τονώσει σημαντικά το ηλεκτρονικό εμπόριο. Το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει πολλές δυνατότητες για να βελτιωθεί η ευημερία του καταναλωτή, καθώς προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, προάγει τον ανταγωνισμό ως προς τις τιμές και συμβάλλει στην ανάπτυξη νέων αγορών. Δημιουργεί επίσης σημαντικές νέες προκλήσεις για τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις και την προστασία των καταναλωτών. Το γεγονός αυτό θα κλονίσει ορισμένες παραδοσιακές μορφές ρύθμισης, αυτορύθμισης και επιβολής της νομοθεσίας. Οι ΜΜΕ θα έχουν μεγαλύτερη άμεση πρόσβαση στους καταναλωτές ενώ τα αγαθά και οι υπηρεσίες θα ανταποκρίνονται όλο και περισσότερο στις ειδικές ανάγκες των ατόμων. Όμως τα παραδοσιακά δικαιώματα των καταναλωτών θα ανταποκρίνονται όλο και λιγότερο στην ψηφιακή εποχή.

---

[3] «Καλύτερη υγεία, μεγαλύτερη ασφάλεια και περισσότερη εμπιστοσύνη για τους πολίτες: μια στρατηγική για την υγεία και την προστασία των καταναλωτών» COM(2005) 115.

Επιπλέον, θα συνεχιστεί και η παγκοσμιοποίηση της παραγωγής, με αποτέλεσμα να εισάγονται όλο και περισσότερα από τα αγαθά που καταναλώνονται στην ΕΕ. Οι έμποροι, από οποιοδήποτε μέρους του κόσμους, θα διαθέτουν τα αγαθά τους στους καταναλωτές της ΕΕ όλο και συχνότερα μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το γεγονός αυτό θα επιτείνει την πρόκληση αλλά και την ανάγκη για αποτελεσματική εποπτεία της αγοράς.

2.2. Ο ρόλος της πολιτικής καταναλωτών της ΕΕ

Η εσωτερική αγορά μπορεί να εξελιχθεί στη μεγαλύτερη λιανική αγορά του κόσμου. Κατά συνέπεια, η πολιτική καταναλωτών της ΕΕ διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην αντιμετώπιση των αλλαγών που περιγράφονται στο σημείο 2.1. Μπορεί να αντιμετωπίσει προβλήματα τα οποία οι καταναλωτές δεν μπορούν να επιλύσουν ατομικά διότι δεν διαθέτουν την ικανότητα. Εξασφαλίζει ότι τα αγαθά και οι υπηρεσίες είναι ασφαλή και ότι επικρατούν δίκαιες και διαφανείς συνθήκες αγοράς, ούτως ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να πραγματοποιούν συνειδητές επιλογές και να αποκλείονται οι απατεώνες έμποροι. Μπορεί να παράσχει στους καταναλωτές τα εφόδια που θα τους επιτρέψουν να προβούν σε ορθολογικές επιλογές και να αναλάβουν την ευθύνη να προωθήσουν οι ίδιοι τα συμφέροντά τους. Η εμπιστοσύνη του καταναλωτή στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς θα συμβάλλει επίσης στο να γίνει η ΕΕ ένας αξιόπιστος προορισμός του ηλεκτρονικού εμπορίου από τον υπόλοιπο κόσμο.

Ο ρόλος της ΕΕ στη διαχείριση των αλλαγών αυτών θα γίνεται όλο και μεγαλύτερος. Η εσωτερική αγορά εξακολουθεί να αποτελεί το θεμελιώδες πλαίσιο της πολιτικής για τους καταναλωτές. Η πολιτική για τους καταναλωτές αποτελεί επίσης το κλειδί για τη βελτίωση της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς. Οι διευρύνσεις της εσωτερικής αγοράς το 2004 και το 2007 δημιούργησαν νέες συγκεκριμένες προκλήσεις. Η σχετικά πρόσφατη εξέλιξη των ανοικτών αγορών και η έγκριση κανόνων για την προστασία των καταναλωτών στα νέα κράτη μέλη σημαίνει ότι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που ορίζονται στην πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές είναι λιγότερο εδραιωμένα στη συμπεριφορά των καταναλωτών, των οργάνων επιβολής της νομοθεσίας και των επιχειρήσεων.

Οι λιανικές αγορές εξακολουθούν να είναι κατά κύριο λόγο κατακερματισμένες με βάση τα εθνικά σύνορα, μολονότι σε όλο και περισσότερους τομείς, πχ. στις αερομεταφορές και στη μουσική, δεν υφίστανται πλέον τεχνολογικοί φραγμοί που να παρεμποδίζουν τη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης λιανικής αγοράς σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Υπάρχει επομένως δυναμικό για εμβάθυνση των λιανικών αγορών στο επίπεδο της ΕΕ. Το άνοιγμα των διασυνοριακών λιανικών αγορών αποτελεί το κλειδί για την ανάπτυξη του δυναμικού της εσωτερικής αγοράς λιανικού εμπορίου. Καθώς οι διασυνοριακές αγορές εξελίσσονται σε αξιόπιστη εναλλακτική δυνατότητα έναντι των εθνικών αγορών, οι καταναλωτές έχουν μεγαλύτερη επιλογή και οι εθνικές αγορές υπόκεινται σε μεγαλύτερο ανταγωνισμό. Για να επιτευχθεί η ολοκλήρωση αυτή, δεν είναι αναγκαία προϋπόθεση όλοι ή τουλάχιστον οι περισσότεροι καταναλωτές να πραγματοποιούν το μεγαλύτερο μέρος των αγορών τους σε διασυνοριακό επίπεδο. Η εμπειρία της Επιτροπής όσον αφορά την άρση των εμποδίων στα οποία προσέκρουαν οι διασυνοριακές πωλήσεις νέων οχημάτων δείχνει ότι για να ενισχυθεί ο ανταγωνισμός στις εθνικές αγορές, αρκεί οι διασυνοριακές αγορές να αποτελούν μια αξιόπιστη εναλλακτική επιλογή.

Υπάρχουν ενδείξεις ότι η διασυνοριακή αγορά λιανικού εμπορίου στην ΕΕ αναπτύσσεται. Το 2006 το 26% των καταναλωτών είχε πραγματοποιήσει τουλάχιστον μία διασυνοριακή αγορά κατά τους προηγούμενους δώδεκα μήνες, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό του 2003 ήταν 12%[4]. Το ηλεκτρονικό εμπόριο εξελίσσεται σε ένα πιο δημοφιλές μέσο πωλήσεων: το 2006 το 27% του συνόλου των καταναλωτών πραγματοποίησε αγορές μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου ενώ μόλις το 6% έχει προβεί σε αντίστοιχες διασυνοριακές αγορές. Το 50% των καταναλωτών που είναι συνδεδεμένοι στο σπίτι τους με το Διαδίκτυο πραγματοποίησε αγορές μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, αλλά μόλις το 12% σε διασυνοριακό επίπεδο. Το 57% των εμπόρων λιανικής πώλησης της ΕΕ (κυρίως ΜΜΕ) διαθέτουν τα προϊόντα τους μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου και το 49% από αυτούς είναι έτοιμοι να πραγματοποιήσουν διασυνοριακές πωλήσεις τουλάχιστον σε μία χώρα της ΕΕ[5]. Στην πράξη όμως μόνο το 29% προβαίνει σε τέτοιου είδους πωλήσεις. Τα αριθμητικά στοιχεία που αφορούν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι ακόμα πιο εντυπωσιακά: το 26% των καταναλωτών έχουν αγοράσει χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως από πωλητή ή πάροχο υπηρεσιών που έχει την έδρα του στη χώρα κατοικίας τους, αλλά μόνο το 1% έχει πραγματοποιήσει τέτοιες αγορές σε διασυνοριακό επίπεδο. Τα στοιχεία αυτά αποδεικνύουν ότι είναι αναγκαίο να ληφθούν μέτρα για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτών στη λιανική διάσταση της εσωτερικής αγοράς.

Τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν να διαμορφωθεί μια πλήρως αναπτυγμένη εσωτερική αγορά λιανικού εμπορίου είναι πολυάριθμα – εκτός από την έλλειψη εμπιστοσύνης υπάρχουν επίσης και κανονιστικά εμπόδια. Η εθνική πολιτική για τους καταναλωτές δεν μπορεί από μόνη της να επιλύσει τα προβλήματα αυτά. Έχουν αρχίσει να καταβάλλονται προσπάθειες για να αντιμετωπιστούν τα σημαντικότερα από αυτά - η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές[6], ο κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών[7] και το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ΕΚΚ)[8] αποτελούν μια καλή αρχή. Το ευρώ έχει ακόμα διευκολύνει σημαντικά τη διασυνοριακή σύγκριση των τιμών για τους καταναλωτές . Ωστόσο, εξακολουθούν να υφίστανται σημαντικά εμπόδια, κυρίως σε ό,τι αφορά τις συμβάσεις καταναλωτών και την έννομη προστασία.

Η συνθήκη προβλέπει επίσης την ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές της ΕΕ. Όπως ορίζεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής για την επανεξέταση της ενιαίας αγοράς, η διάσταση του καταναλωτή θα διαδραματίζει όλο και σημαντικότερο ρόλο στην ανάπτυξη όλων των πολιτικών που συνδέονται με την ενιαία αγορά.

---

4 Ειδικό Ευρωβαρόμετρο, 252 «Προστασία των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά», http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006_en.pdf

5 Έκτακτο Ευρωβαρόμετρο, 186 «Η συμπεριφορά των επιχειρήσεων προς τις διασυνοριακές πωλήσεις και την προστασία των καταναλωτών» http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf

6 Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά *Επίσημη Εφημερίδα L 149 της 11/06/2005 σ. 22*

7 Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Οκτωβρίου 2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. *Επίσημη Εφημερίδα L 364 της 09/12/2004 σ. 1*

8 http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

3. ΣΤΟΧΟΙ

Κατά την περίοδο 2007-2013 η πολιτική για τους καταναλωτές βρίσκεται σε ιδανική θέση για να βοηθήσει την ΕΕ να ανταποκριθεί στη διπλή πρόκληση που αφορά, αφενός, στην ανάπτυξη και την απασχόληση και, αφετέρου, την επανασύνδεσή της με τους πολίτες της. Η Επιτροπή έχει θέσει για την περίοδο αυτή τρεις βασικούς στόχους:

- να ενδυναμώσει τους καταναλωτές της ΕΕ. Η απονομή ηγετικού ρόλου στους καταναλωτές ωφελεί τους πολίτες και παράλληλα ενισχύει σημαντικά τον ανταγωνισμό. Οι καταναλωτές που διαθέτουν μεγαλύτερη δύναμη στα χέρια τους χρειάζονται πραγματικές επιλογές, ακριβή ενημέρωση, διαφάνεια της αγοράς και εμπιστοσύνη που απορρέει από την αποτελεσματική προστασία και τα εδραιωμένα δικαιώματα.

- να ενισχύσει την ευημερία των καταναλωτών της ΕΕ σε ό,τι αφορά τις τιμές, την επιλογή, την ποιότητα, την ποικιλία, τη δυνατότητα προσιτών τιμών και την ασφάλεια.

- να προστατεύσει αποτελεσματικά τους καταναλωτές από σοβαρούς κινδύνους και απειλές που δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν από μόνοι τους. Ένα υψηλό επίπεδο προστασίας από τέτοιες απειλές θα είχε ουσιαστικό αντίκτυπο στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή.

Σκοπός της Επιτροπής είναι να επιτευχθεί έως το 2013 μια πιο ολοκληρωμένη και αποτελεσματικότερη εσωτερική αγορά, ιδιαίτερα στη λιανική της διάσταση. Οι καταναλωτές θα αισθάνονται τον ίδιο βαθμό εμπιστοσύνης στα προϊόντα, τους εμπόρους, τις τεχνολογίες και τις μεθόδους πώλησης στις λιανικές αγορές σε όλη την ΕΕ καθώς θα παρέχεται ίδιος βαθμός προστασίας. Οι καταναλωτικές αγορές θα είναι ανταγωνιστικές, ανοικτές, διαφανείς και δίκαιες. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες θα είναι ασφαλή. Οι καταναλωτές θα έχουν πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες σε προσιτές τιμές. Οι έμποροι, ιδιαίτερα οι ΜΜΕ, θα είναι σε θέση να διαθέτουν και να πωλούν τα προϊόντα τους με απλές διαδικασίες σε καταναλωτές σε όλη την ΕΕ.

Για την επίτευξη των τριών αυτών στόχων, η Επιτροπή θα βασιστεί στα σχετικά άρθρα της Συνθήκης τα οποία αντιστοιχούν και στους επιχειρησιακούς στόχους του νέου χρηματοδοτικού προγράμματος για τους καταναλωτές 2007-2013[9], στο οποίο παρατίθεται το νομικό πλαίσιο των δαπανών για την πολιτική καταναλωτών κατά την περίοδο που καλύπτεται από τη στρατηγική:

(α) εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, κυρίως μέσω ενός απλού νομικού πλαισίου, βελτιωμένης τεκμηρίωσης, καλύτερων διαβουλεύσεων και καλύτερης εκπροσώπησης των συμφερόντων των καταναλωτών.

(β) εξασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής των κανόνων, κυρίως μέσω της συνεργασίας σε θέματα εφαρμογής, της πληροφόρησης, της εκπαίδευσης και της έννομης προστασίας.

---

[9] Απόφαση 1926/2006/ΕΚ της 18ης Δεκεμβρίου 2006 (ΕΕ L 404 της 30.12.2006, σ.39)

Αν και οι οικονομικοί πόροι που διατίθενται στην πολιτική για τους καταναλωτές είναι περιορισμένοι, το πρόγραμμα προβλέπει έναν αριθμό διαφορετικών εργαλείων για την υποστήριξη των προτεραιοτήτων που περιγράφονται στη συνέχεια, κυρίως όσον αφορά την επιβολή της νομοθεσίας στον τομέα των καταναλωτών, την πληροφόρηση και την εκπαίδευση.

4. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ

Οι στόχοι αυτοί αποτελούν σε μεγάλο βαθμό συνέχεια των στόχων της προηγούμενης πολιτικής της ΕΕ για τους καταναλωτές. Ωστόσο κατά την περίοδο 2007-2013 οι ρυθμοί θα είναι διαφορετικοί σε σχέση με το παρελθόν, όπως διαφορετικές θα είναι και οι προτεραιότητες δράσης. Συγκεκριμένα, θα υπάρξει μεγάλη αλληλεπίδραση μεταξύ της πολιτικής καταναλωτών της ΕΕ και άλλων ευρωπαϊκών πολιτικών. Θα επιδιωχθεί επίσης στενότερη συνεργασία με τα κράτη μέλη, γεγονός που θα αντανακλά την διαρκώς μεγαλύτερη αλληλεξάρτηση της πολιτικής καταναλωτών της ΕΕ και των αντίστοιχων εθνικών πολιτικών. Εκφράστηκε η άποψη ότι η κατάσταση των καταναλωτών στα 12 νέα κράτη μέλη απαιτεί εντελώς ξεχωριστή στρατηγική[10]. Η Επιτροπή, κατά τις διαβουλεύσεις που πραγματοποίησε για το παρόν έγγραφο, διαπίστωσε ότι η άποψη αυτή δεν έτυχε μεγάλης υποστήριξης. Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, η πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές θα επικεντρωθεί στους εξής τομείς προτεραιότητας:

<u>Καλύτερη παρακολούθηση των καταναλωτικών αγορών και των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές</u>

Η καλύτερη ρύθμιση και η ανάγκη επαναπροσέγγισης των πολιτών της ΕΕ επιβάλλουν την μεγαλύτερη ανάπτυξη εργαλείων και δεικτών παρακολούθησης για την αξιολόγηση των λειτουργίας των αγορών σε ό,τι αφορά τους καταναλωτές. Οι υπεύθυνοι για τη χάραξη πολιτικής πρέπει επίσης να κατανοήσουν καλύτερα τη συμπεριφορά των καταναλωτών ώστε να προβούν σε καλύτερες κανονιστικές ρυθμίσεις. Χρειάζονται εργαλεία για την παρακολούθηση των αγορών όσον αφορά ορισμένες βασικές επιδόσεις όπως η ασφάλεια, η ικανοποίηση, το κόστος και οι καταγγελίες των καταναλωτών, αλλά και για την καλύτερη παρακολούθηση της ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς λιανικού εμπορίου και της αποτελεσματικότητας των εθνικών συστημάτων πολιτικής για τους καταναλωτές. Για να προβληθεί η σημαντική συμβολή των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές, πρέπει να αναγνωριστεί η πολιτική υπέρ των καταναλωτών στο πλαίσιο της εφαρμογής της στρατηγικής της Λισαβόνας σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Οι υπεύθυνοι για τη χάραξη και την επιβολή της πολιτικής στον τομέα των καταναλωτών και του ανταγωνισμού σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο πρέπει να συνεργαστούν πιο στενά για την προώθηση του κοινού στόχου τους που είναι η ευημερία των καταναλωτών.

---

[10] Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την προώθηση και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών στα νέα κράτη μέλη της 15ης Δεκεμβρίου 2005.

Καλύτερη ρύθμιση της προστασίας των καταναλωτών

Οι κανόνες για την προστασία των καταναλωτών που ισχύουν σε επίπεδο ΕΕ εξασφαλίζουν τη βασική τους προστασία σε όλα τα κράτη μέλη. Σε πολλά από αυτά οι εν λόγω κανόνες αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές. Ωστόσο, η συμβολή της ΕΕ δεν είναι ευρέως γνωστή στους καταναλωτές, μολονότι αποτελεί απτό στοιχείο της καθημερινότητάς τους. Για παράδειγμα, το 15% των καταναλωτών έχουν επιστρέψει ένα ελαττωματικό προϊόν κατά τους προηγούμενους δώδεκα μήνες[11], δικαίωμα που κατοχυρώνεται από τη νομοθεσία της ΕΕ. Επιπλέον, η νομοθεσία της ΕΕ ανταποκρίνεται όλο και λιγότερο στην επανάσταση της ψηφιακής οικονομίας όσον αφορά προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα μέσα λιανικού εμπορίου. Πρόσφατα η Επιτροπή δρομολόγησε ευρεία διαδικασία διαβούλευσης[12].

Οι περισσότεροι από τους ισχύοντες κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών βασίζονται στην αρχή της «ελάχιστης εναρμόνισης». Η νομοθεσία αναγνωρίζει ρητώς το δικαίωμα των κρατών μελών να προσθέτουν αυστηρότερους κανόνες στους κανόνες της ΕΕ που αποτελούν το γενικό πλαίσιο. Η προσέγγιση αυτή ήταν καθόλα αποτελεσματική την εποχή που τα δικαιώματα των καταναλωτών διέφεραν πολύ από το ένα κράτος μέλος στο άλλο και το ηλεκτρονικό εμπόριο ήταν άγνωστο. Η προηγούμενη στρατηγική[13] παρουσίαζε μια νέα προσέγγιση η οποία βασιζόταν στην «πλήρη εναρμόνιση». Αυτό σημαίνει απλώς ότι, για να βελτιωθεί η εσωτερική αγορά και να προστατευθούν οι καταναλωτές, η νομοθεσία δεν πρέπει, δεδομένου του συγκεκριμένου πεδίου εφαρμογής της, να αφήνει περιθώρια για περαιτέρω κανόνες σε εθνικό επίπεδο.

Το πρόσφατο Πράσινο Βιβλίο της Επιτροπής καθορίζει τρεις βασικές προτεραιότητες: την πλήρη εναρμόνιση, η οποία θα συμπληρώνεται ενδεχομένως ανάλογα με την περίπτωση από την αμοιβαία αναγνώριση για ορισμένα μη ουσιώδη ζητήματα που δεν έχουν εναρμονιστεί πλήρως· την ελάχιστη εναρμόνιση με αμοιβαία αναγνώριση· την ελάχιστη εναρμόνιση με την προσέγγιση της χώρας καταγωγής.

Στο μέλλον, κάθε ρυθμιστικό πρόβλημα και η ανάγκη για προτάσεις θα εξακολουθούν να αντιμετωπίζονται με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους και θα εξετάζεται το πλήρες φάσμα των ρυθμιστικών εργαλείων. Εάν διαπιστώνεται ότι οι νομοθετικές προτάσεις αποτελούν την κατάλληλη απάντηση, η προσέγγιση της Επιτροπής θα τείνει να είναι μια στοχοθετημένη πλήρης εναρμόνιση των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών σε έναν κατάλληλα υψηλό βαθμό. Η Επιτροπή θα διενεργεί επίσης αξιολόγηση αντικτύπου για κάθε νομοθετική πρόταση και θα συνεργάζεται στενά με τα ενδιαφερόμενα μέρη για να κατανοήσει πλήρως τον αντίκτυπο των διαφορετικών επιλογών και να διαμορφώσει συναίνεση σχετικά με τον τρόπο δράσης ούτως ώστε η πολιτική υπέρ των καταναλωτών να αποτελέσει υπόδειγμα καλύτερης ρύθμισης.

---

11 Ειδικό Ευρωβαρόμετρο 252 «Προστασία των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά», http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006_en.pdf

12 COM(2006) 744 ΠΡΑΣΙΝΟ ΒΙΒΛΙΟ σχετικά με την επανεξέταση του κοινοτικού κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών

13 Στρατηγική για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών 2002-2006 / COM(2002) 208.

Η επιλογή που έχει μπροστά της η ΕΕ είναι σαφής: εάν είναι αποφασισμένη να υλοποιήσει το πρόγραμμα για την ανάπτυξη και την απασχόληση, χρειάζεται μια εσωτερική αγορά που να λειτουργεί σωστά. Η σωστή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς προϋποθέτει εναρμόνιση σε ορισμένους τομείς. Η εναρμόνιση δεν είναι δυνατή χωρίς τη θέληση των κρατών μελών να προσαρμόσουν ορισμένες πρακτικές και ορισμένους κανόνες. Παράλληλα, η Επιτροπή δεν θα ενθαρρύνει την υποβάθμιση· θα αγωνίζεται πάντα για την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας.

Καλύτερη επιβολή της νομοθεσίας και έννομη προστασία

Η προηγούμενη στρατηγική έδωσε μεγάλη έμφαση στην επιβολή της νομοθεσίας και αυτό θα συνεχιστεί. Η εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών απαιτεί τη δράση πολλών παραγόντων: καταναλωτών, εμπόρων, μέσων ενημέρωσης, ΜΚΟ προστασίας των καταναλωτών, οργάνων αυτορύθμισης και δημόσιων αρχών. Η δράση θα επικεντρώνεται στην υλοποίηση των πρωτοβουλιών που έχουν δρομολογηθεί, στην κάλυψη των ελλείψεων που εξακολουθούν να υπάρχουν και στη διασφάλιση συντονισμού και συνοχής. Η Επιτροπή θα παρακολουθεί επίσης την αποτελεσματικότητα των εθνικών συστημάτων εφαρμογής με μελέτες και άλλα εργαλεία.

Καλύτερα ενημερωμένοι και εκπαιδευμένοι καταναλωτές

Η ΕΕ μπορεί να προσδώσει σημαντική αξία στις προσπάθειες που καταβάλλονται σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο για την ενημέρωση και την εκπαίδευση των καταναλωτών, μέσω στενής συνεργασίας με τα κράτη μέλη. Συγκεκριμένα, πρέπει να αναπτυχθεί περισσότερο το δίκτυο των ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών ως σημείο διεπαφής της ΕΕ με τους καταναλωτές.

Οι καταναλωτές στο επίκεντρο των υπόλοιπων πολιτικών και ρυθμίσεων της ΕΕ

Οι καταναλωτές επηρεάζονται άμεσα από πολλές πολιτικές της ΕΕ όπως οι πολιτικές στους τομείς της εσωτερικής αγοράς, των επιχειρήσεων, του περιβάλλοντος, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, των μεταφορών, του ανταγωνισμού, της ενέργειας και του εμπορίου. Έχει συντελεστεί πρόοδος όσον αφορά την ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών κυρίως στους τομείς της ασφάλειας των προϊόντων, των μεταφορών, της τηλεπικοινωνίας, της ενέργειας και του ανταγωνισμού. Ο στόχος για το μέλλον είναι να αξιοποιηθούν τα επιτεύγματα αυτά ώστε να γίνει συστηματικότερη η ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών στις άλλες πολιτικές.

Υπάρχουν δύο βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Πρώτον, ενώ η απελευθέρωση των βασικών υπηρεσιών έχει αποφέρει σημαντικά οφέλη στους περισσότερους καταναλωτές, θα εξακολουθήσει να υπάρχει ανάγκες για προστατευτικές δικλείδες για τον περιορισμένο αριθμό καταναλωτών για τους οποίους οι αγορές δεν λειτουργούν αποτελεσματικά. Η πρόσβαση όλων σε βασικές υπηρεσίες με προσιτές τιμές είναι ουσιώδους σημασίας για μια σύγχρονη και ευέλικτη οικονομία, αλλά και για την κοινωνική ένταξη. Επίσης, εάν αποδειχθεί ότι κανένας καταναλωτής δεν μένει στο περιθώριο, αυτό θα βοηθήσει σημαντικά να διατηρηθεί η πολιτική υποστήριξη υπέρ των μέτρων για τις βασικές υπηρεσίες. Δεύτερον, τα μέτρα σε επίπεδο ΕΕ προϋποθέτουν επίσης να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην παρακολούθηση βασικών καταναλωτικών αγορών ώστε να εξασφαλιστεί ότι θα προκύψουν θετικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές. Τέλος, οι βασικές υπηρεσίες χρειάζονται επίσης ισχυρότερες εγγυήσεις για διαφάνεια της αγοράς και καλύτερους μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών και έννομης προστασίας.

5. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Αν και οι προτεραιότητες αυτές αφορούν ειδικά την πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές, η αξιολόγηση του αντικτύπου της προηγούμενης στρατηγικής[14] όσον αφορά τις εθνικές πολιτικές για τους καταναλωτές έδειξε ότι υπάρχει μεγάλος βαθμός επικάλυψης με αυτές. Για να εξασφαλιστεί στενός συντονισμός με τις πολιτικές αυτές, το υπάρχον δίκτυο υψηλόβαθμων στελεχών για την πολιτική καταναλωτών πρόκειται να δημιουργήσει ένα φόρουμ για το συντονισμό και την ανάπτυξη της πολιτικής.

5.1. Καλύτερη παρακολούθηση των καταναλωτικών αγορών και των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές

Χρειάζονται ορισμένα νέα εργαλεία ώστε να αναπτυχθεί η **παρακολούθηση** της εσωτερικής αγοράς με βάση τους καταναλωτές. Θα αναπτυχθούν δείκτες και στατιστικές στους ακόλουθους τομείς: το επίπεδο διασυνοριακών συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών· η σύγκλιση/απόκλιση τιμών, η νομική συμμόρφωση, η εμπιστοσύνη, οι καταγγελίες των καταναλωτών, οι τιμές, η πρόσβαση και η ικανοποίηση. Επιπροσθέτως, θα πραγματοποιηθούν εργασίες για τη βαθύτερη κατανόηση της **συμπεριφοράς** των καταναλωτών, ιδιαίτερα κατά πόσον είναι ορθολογικοί οι καταναλωτές στην πράξη και με ποιο τρόπο επηρεάζονται από τις νέες τεχνολογίες και τις νέες τεχνικές του μάρκετινγκ.

Το έβδομο πρόγραμμα πλαίσιο για την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη θα χρησιμοποιηθεί επίσης για την καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών. Έχουν προγραμματιστεί έρευνες και σχέδια χρηματοδότησης σχετικά με τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών και την ασφάλεια των προϊόντων, καθώς και τα τρόφιμα και την υγεία, με σκοπό να περιοριστεί ο κατακερματισμός των ερευνητικών δραστηριοτήτων στην επιστήμη που ασχολείται με τους καταναλωτές, με παράλληλη αξιοποίηση διαφόρων επιστημονικών κλάδων όπως τα οικονομικά και οι κοινωνικές και γνωστικές επιστήμες. Η ενδυνάμωση του συγκεκριμένου επιστημονικού κλάδου θα βοηθήσει επίσης την Επιτροπή να καταρτίσει καλύτερες πολιτικές και καλύτερες ρυθμίσεις βασισμένη σε μια πιο εμπειρική κατανόηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών από όλο το φάσμα των πολιτικών της ΕΕ.

Θα αναπτυχθεί επίσης η συστηματικότερη παρακολούθηση των **εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές**, με τη χρήση συγκριτικής αξιολόγησης. Η Επιτροπή θα επιδιώξει, στο πλαίσιο όλων των πολιτικών της ΕΕ, να προωθήσει την έρευνα, την κατάρτιση στατιστικών και τη συγκέντρωση στοιχείων που θα αφορούν τους καταναλωτές, Υπάρχει μεγάλη έλλειψη στατιστικών για τους καταναλωτές και τη ζήτηση. Η Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη συγκέντρωση «βασικών» στοιχείων που αφορούν τους καταναλωτές, όπως είναι οι συγκρίσιμες τιμές, καθώς και στην επικύρωση των στατιστικών που αφορούν τις «μη απτές» πτυχές της κατανάλωσης.

Όσον αφορά την ασφάλεια, οι κύριες προτεραιότητες θα είναι η δημιουργία ενός συστήματος για τη συλλογή εναρμονισμένων δεδομένων από όλη την ΕΕ για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σχετικά με τα **ατυχήματα και την πρόκληση βλαβών·** η βελτίωση της βάσης αποδεικτικών στοιχείων σχετικά με τους κινδύνους που συνδέονται με την ασφάλεια των προϊόντων και των υπηρεσιών· και το υπάρχον κοινό ερευνητικό πρόγραμμα EIS-Chem Risks (ευρωπαϊκό σύστημα ενημέρωσης σχετικά με «κινδύνους από χημικά προϊόντα που εκλύονται από καταναλωτικά προϊόντα/αγαθά»).

---

[14] http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/index_en.htm

5.2. Καλύτερη ρύθμιση της προστασίας των καταναλωτών

Η τρέχουσα επανεξέταση αποβλέπει στον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για τους καταναλωτές, στην απλούστευση και τη βελτίωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος, τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους καταναλωτές. Τα αρχικά πορίσματα της Επιτροπής και οι πιθανές επιλογές παρουσιάζονται στο Πράσινο Βιβλίο σχετικά με την **επανεξέταση του κοινοτικού κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών**, η οποία εκδόθηκε στις 8 Φεβρουαρίου 2007. Εάν οι περαιτέρω εργασίες επιβεβαιώσουν τα αρχικά πορίσματα, η Επιτροπή θα υποβάλει προτάσεις το 2008. Οποιεσδήποτε προτάσεις θα αντανακλούν επίσης τα πρώτα αποτελέσματα των εργασιών της Επιτροπής σχετικά με ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς για ένα ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων.

Η Επιτροπή θα εξετάσει επίσης τυχόν προβλήματα που αφορούν ειδικά συγκεκριμένες οδηγίες. Μέχρι αυτή τη στιγμή έχουν εντοπιστεί ορισμένα προβλήματα σχετικά με προϊόντα μακροπρόθεσμου τουρισμού που πρέπει να εξεταστούν επειγόντως και το 2007 θα υποβληθεί πρόταση για την τροποποίηση της οδηγίας για τη **χρονομεριστική μίσθωση**[15]. Θα συνεχιστούν οι εργασίες για την έγκριση της πρότασης[16] νέας οδηγίας για την **καταναλωτική πίστωση**. Η Επιτροπή θα υποβάλει έκθεση για την οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με **εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές**[17].

Η Επιτροπή θα υποβάλει έκθεση το 2007 σχετικά με την εφαρμογή της **οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων**[18] (ΓΑΠ), που θα καλύπτει τους εξής τομείς: τη βελτίωση της ιχνηλασιμότητας των προϊόντων, τη λειτουργία της εποπτείας της αγοράς, τις εργασίας τυποποίησης και τα μέτρα κοινοτικής απαγόρευσης. Η «νέα προσέγγιση» για τη ρύθμιση της ασφάλειας των προϊόντων και την οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων έχουν ενισχύσει σημαντικά τη σημασία των προτύπων ως νομοθετικού εργαλείου. Η συνεχιζόμενη υποστήριξη για την Ευρωπαϊκή Ένωση για το Συντονισμό της Εκπροσώπησης των Καταναλωτών στην Τυποποίηση (ΑΝΕΟ) έχει ουσιώδη σημασία για την εξασφάλιση της συμμετοχής των καταναλωτών στη διαδικασία τυποποίησης. Η Επιτροπή θα μεριμνήσει επίσης ώστε τα συμφέροντα των καταναλωτών να εκπροσωπούνται στο πλαίσιο της διαδικασίας τυποποίησης σε διεθνές επίπεδο.

Οι οργανώσεις καταναλωτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο χρειάζονται την δυνατότητα και την ικανότητα να συνεισφέρουν στις πρωτοβουλίες της ΕΕ που έχουν μια διάσταση που αφορά τους καταναλωτές. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει επομένως να συγχρηματοδοτεί τη αποτελεσματική λειτουργία των **ευρωπαϊκών οργανώσεων καταναλωτών**. Η **ευρωπαϊκή συμβουλευτική ομάδα καταναλωτών** (ΕΣΟΚ)[19] θα εξακολουθήσει να είναι το κύριο φόρουμ μέσω του οποίου η Επιτροπή θα πραγματοποιεί διαβουλεύσεις με εθνικές και ευρωπαϊκές οργανώσεις καταναλωτών, ενώ παράλληλα θα αναπτύσσει εξειδικευμένες ομάδες

---

15 Οδηγία 94/47/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 1994 περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης. ΕΕ L 280 της 29.10.1994, σ. 83.

16 COM(2005) 483.

17 Οδηγία 2002/65/ΕΚ, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές , ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16.

18 Οδηγία 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Δεκεμβρίου 2001, για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, ΕΕ L 11 της 15.1.2002, σ. 4

19 http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/committ/index_en.htm

χρηστών και φόρουμ όπως την ομάδα χρηστών FIN-USE και τις υποομάδες της ΕΣΟΚ για χρηματοοικονομικά ζητήματα και θέματα ανταγωνισμού.

Το καταναλωτικό κίνημα παρουσιάζει σημαντικές διαφορές εντός της ΕΕ, τόσο ως προς την ισχύ όσο και ως προς τη δομή και το μέγεθός του. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει επομένως να στηρίζει τις εθνικές οργανώσεις καταναλωτών, ιδιαίτερα στα νέα κράτη μέλη, παρέχοντάς τους **κατάρτιση** σε βασικές δεξιότητες (διαχείριση, ομάδες πίεσης και καταναλωτικό δίκαιο) αλλά και σε πιο εξειδικευμένα ζητήματα. Η κατάρτιση αυτή θα εξακολουθήσει να είναι οργανωμένη σε πολυμερή βάση. Ένα ισχυρό κίνημα καταναλωτών σε εθνικό επίπεδο είναι σημαντικό τόσο για ένα ισχυρό ευρωπαϊκό κίνημα καταναλωτών αλλά και για μια καλή λειτουργία των εθνικών αγορών. Στο πλαίσιο της παρακολούθησης των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές, η Επιτροπή θα δώσει ιδιαίτερη προσοχή στην εθνική πολιτική σε σχέση με το καταναλωτικό κίνημα, ιδίως στα κράτη μέλη στα οποία είναι περισσότερο αδύναμο.

5.3. Καλύτερη επιβολή της νομοθεσίας και έννομη προστασία

Εφαρμογή και επιβολή

Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να συνεργάζεται με τα κράτη μέλη για την επίτευξη έγκαιρης και ομοιόμορφης μεταφοράς της **οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.**

Η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων αρχών που είναι υπεύθυνες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και την **ασφάλεια των προϊόντων** αποτελεί το κλειδί για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Θα συνεχιστεί η ανάπτυξη της εποπτείας της αγοράς και του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης ('RAPEX'), καθώς αυξάνεται ο όγκος των ειδοποιήσεων (67 το 2003, 701 το 2005). Θα αναπτυχθεί περαιτέρω το εργαλείο που επιτρέπει στους οικονομικούς φορείς να κοινοποιούν επικίνδυνα προϊόντα. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να προωθεί το ευρωπαϊκό δίκτυο για την ασφάλεια των προϊόντων και να συγχρηματοδοτεί κοινές ενέργειες στις οποίες συμμετέχουν οι αρχές επιβολής με σκοπό να εντοπιστούν οι βέλτιστες πρακτικές στη σημερινή εποπτεία των αγορών.

Η εφαρμογή του νέου κανονισμού για τη **συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών** θα οδηγήσει σε μια ριζική αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο οι αρχές επιβολής στα κράτη μέλη συνεργάζονται μεταξύ τους και με την Επιτροπή. Η βασική πρόκληση για τα επόμενα έτη θα είναι να εξασφαλιστεί ότι τα σημαντικά νομικά, θεσμικά και διοικητικά μέτρα που έχουν ήδη ληφθεί εφαρμόζονται αποτελεσματικά και οδηγούν σε αποτελεσματική συνεργασία επί τόπου, προς όφελος των καταναλωτών και των έντιμων επιχειρήσεων.

Έννομη προστασία

Προκειμένου να μπορούν να αισθάνονται οι καταναλωτές αρκετή εμπιστοσύνη όταν πραγματοποιούν τις αγορές τους εκτός του κράτους μέλους καταγωγής τους και να επωφεληθούν από την εσωτερική αγορά, χρειάζονται τη διαβεβαίωση ότι, στην περίπτωση προβλήματος, υπάρχει ένας αποτελεσματικός μηχανισμός **έννομης προστασίας.** Οι διαφωνίες μεταξύ των καταναλωτών απαιτούν κατάλληλα σχεδιασμένους μηχανισμούς που δεν συνεπάγονται οικονομικές επιβαρύνσεις και καθυστερήσεις δυσανάλογες προς την αξία των αγορών που αποτελούν αντικείμενο της διαφωνίας.

Η Επιτροπή θα ενισχύσει την παρακολούθηση και θα ενθαρρύνει τη χρήση των ισχυουσών συστάσεων[20] που κατοχυρώνουν ορισμένες εγγυήσεις για συστήματα **εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών**.

Η οδηγία **για τις αγωγές παράλειψης** έχει θεσπίσει κοινή διαδικασία που επιτρέπει σε εξουσιοδοτημένους φορείς να εμποδίζουν αθέμιτες πρακτικές που είναι επιζήμιες για το συλλογικό συμφέρον των καταναλωτών οπουδήποτε στην ΕΕ. Η Επιτροπή θα υποβάλει το 2007 έκθεση σχετικά με την οδηγία για τις αγωγές παράλειψης[21] και θα αρχίσει δημόσια διαβούλευση σχετικά με τον αντίκτυπό της. Η Επιτροπή θα ολοκληρώσει μελέτη της κατάστασης. Θα εξετάσει επίσης το ενδεχόμενο να αναλάβει δράση σχετικά με τους μηχανισμούς για τη **συλλογική έννομη προστασία** των καταναλωτών τόσο σε περίπτωση παραβάσεων των κανόνων ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών όσο και στην περίπτωση παράβασης των αντιμονοπωλιακών κανόνων σύμφωνα με το Πράσινο Βιβλίο του 2005 σχετικά με τις ιδιωτικές αγωγές αποζημίωσης.

5.4. Καλύτερα ενημερωμένοι και εκπαιδευμένοι καταναλωτές

Το **Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών** (Δίκτυο - ΕΚΚ) έχει στόχο να προαγάγει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών παρέχοντας συμβουλές στους πολίτες σχετικά με τα δικαιώματά τους καθώς και εύκολη πρόσβαση σε μέσα προσφυγής σε διασυνοριακές υποθέσεις. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να συγχρηματοδοτεί και να διαχειρίζεται το δίκτυο αυτό σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και θα δημιουργήσει κέντρα σε όλα τα κράτη μέλη.

Θα ολοκληρωθεί ο κύκλος των **ενημερωτικών εκστρατειών** στα νέα κράτη μέλη, που αποσκοπεί στην ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και το ρόλο των ΜΚΟ καταναλωτών.

Η Επιτροπή θα αυξήσει τον αριθμό των αντιτύπων του ευρωπαϊκού σχολικού ημερολογίου και θα συμπεριλάβει και άλλα θέματα που ενδιαφέρουν τους νέους, ιδιαίτερα τη βιώσιμη κατανάλωση. Η Επιτροπή θα ενθαρρύνει την ανάπτυξη νέων προτύπων εκπαίδευσης των ενηλίκων και θα επικαιροποιήσει τα ήδη υπάρχοντα[22] ούτως ώστε να καλύψουν τα βασικά θέματα που αφορούν τους καταναλωτές. Η Επιτροπή θα ενθαρρύνει το σχεδιασμό σε μεταπτυχιακό επίπεδο εκπαιδευτικών προγραμμάτων υψηλής ποιότητας, αποτελούμενων από ενότητες, τα οποία θα αφορούν θέματα καταναλωτών.

Οι ισχυροί και ενημερωμένοι καταναλωτές μπορούν να αλλάξουν ευκολότερα τον τρόπο ζωής τους και τα καταναλωτικά τους πρότυπα, συμβάλλοντας στη βελτίωση της υγείας τους, σε πιο βιώσιμα πρότυπα διαβίωσης και σε χαμηλές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Οι καταναλωτές συμβάλλουν με τη δράση τους σε περιβαλλοντικά προβλήματα όπως είναι η αλλαγή του κλίματος, η μόλυνση της ατμόσφαιρας και των υδάτων, χρήση γης και απόβλητα. Για την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση των κλιματικών αλλαγών απαιτείται καλύτερη ενημέρωση σε τομείς όπως η ενέργεια και οι μεταφορές, όπου οι ενημερωμένοι πολίτες μπορούν να δώσουν λύση σε πολλά προβλήματα.

---

20 Σύσταση 98/257/ΕΚ της Επιτροπής, της 30ής Μαρτίου 1998, σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης ΕΕ L 115 της 17/04/98 της 31. Σύσταση 2001/310/ΕΚ της Επιτροπής, της 4ης Απριλίου 2001, περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ΕΕ L 109/56 της 19.4.2001.

21 Οδηγία 98/27/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Μαΐου 1998 περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών, ΕΕ 166 της 11.6.1998, σ51.

22 www.dolceta.eu

5.5. Οι καταναλωτές στο επίκεντρο των πολιτικών και των ρυθμίσεων της ΕΕ

Στο πλαίσιο της επανεξέτασης της ενιαίας αγοράς γίνεται έκκληση για περαιτέρω δράση στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Πρόσφατη τομεακή έρευνα της Επιτροπής[23] έδειξε επίσης ότι οι λιανικές αγορές του τραπεζικού τομέα παραμένουν κατακερματισμένες και εξακολουθούν να υφίστανται εμπόδια στον ανταγωνισμό. Η Επιτροπή πρόκειται να εγκρίνει Πράσινο Βιβλίο για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και Λευκό Βιβλίο για την ενυπόθηκη πίστη. Η Επιτροπή θα αναλύσει τα εμπόδια που συναντούν οι καταναλωτές όταν ανοίγουν, κλείνουν ή αλλάζουν τραπεζικούς λογαριασμούς και θα αντιμετωπίσει τα προβλήματα ανταγωνισμού που υφίστανται στον τομέα των λιανικών τραπεζικών υπηρεσιών.

Στόχος της Επιτροπής είναι να εξασφαλίσει ότι η πολιτική για τις **υπηρεσίες κοινής ωφέλειας** (ΥΚΩ) συνοδεύεται από κατάλληλα μέτρα για τους καταναλωτές. Θα μεριμνήσει επίσης για τη διαφύλαξη, όπου είναι σκόπιμο, της καθολικής υπηρεσίες σε επίπεδο ΕΕ και κρατών μελών. Η Επιτροπή θα εξετάσει το ζήτημα των οριζόντιων δικαιωμάτων των καταναλωτών σε όλες τις ΥΚΩ στην αναμενόμενη ανακοίνωσή της σχετικά με τις υπηρεσίες κοινής ωφελείας. Θα συμβάλει επίσης στην ενδυνάμωση και την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο της τομεακής νομοθεσίας για τις ΥΚΩ.

Η Επιτροπή θα αξιοποιήσει τα δικαιώματα των επιβατών που αναπτύχθηκαν στον τομέα των αερομεταφορών και σε άλλους τρόπους μεταφορών, ιδιαίτερα όσον αφορά τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα. Θα εγκρίνει επίσης έναν ενεργειακό χάρτη για τους καταναλωτές.

Η Επιτροπή θα προωθήσει τον καλύτερο συντονισμό των θεμάτων ενδιαφέροντος και των προτεραιοτήτων στο πλαίσιο των διαφόρων πολιτικών που συνδέονται με την **ασφάλεια** του καταναλωτή σε τομείς εκτός των τροφίμων (π.χ. καταναλωτές, υγεία, επιχειρήσεις, βιομηχανία, περιβάλλον, μεταφορές) και **ασφάλεια** (π.χ. αερομεταφορές).

Με την ΕΣΟΚ η Επιτροπή θα συμβάλει στην εξασφάλιση της συμμετοχής των καταναλωτών σε όλες τις σχετικές ομάδες πολιτικής και, κατ' αρχήν, η εκπροσώπηση των καταναλωτών σε όλες τις ομάδες αυτές θα καλύπτεται οικονομικά από τον αντίστοιχο κλάδο πολιτικής. Η Επιτροπή θα εξετάσει επίσης τον καλύτερο τρόπο για να συμμετέχουν ενεργά όλοι οι ενδιαφερόμενοι για την πολιτική καταναλωτών στις διαβουλεύσεις που διοργανώνονται στο πλαίσιο άλλων πολιτικών της ΕΕ σχετικά με προτάσεις που έχουν μεγάλο αντίκτυπο για τους καταναλωτές[24]. Κάθε υπηρεσία της Επιτροπής που ασχολείται με θέματα καταναλωτών θα ορίζει έναν **υπεύθυνο για τους καταναλωτές,** κατά το παράδειγμα της Γενικής Διεύθυνσης ανταγωνισμού, ο οποίος θα λειτουργεί ως σύνδεσμος με τους ενδιαφερόμενους για θέματα καταναλωτών και θα εξασφαλίζει ότι κάθε τομέας πολιτικής συγκεντρώνει τα στοιχεία που απαιτούνται για να παρακολουθεί τον αντίκτυπο που έχουν οι πολιτικές της στους καταναλωτές.

---

23 http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/others/sector_inquiries/financial_services

24 Αυτή η συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στη διαδικασία διαμόρφωσης της πολιτικής αποτελεί πτυχή του Πράσινου Βιβλίου για την ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για διαφάνεια -COM(2006) 194.

5.6. Καλύτερη προστασία των καταναλωτών στις διεθνείς αγορές

Είναι προς όφελος όλων των φορέων ρύθμισης και επιβολής της νομοθεσίας ανά τον κόσμο να συνεργάζονται για τον εντοπισμό μη ασφαλών προϊόντων και κινδύνων και για την πραγματοποίηση αξιολογήσεων κινδύνου. Το 2005 η Επιτροπή σύνηψε συμφωνίες συνεργασίας με την Επιτροπή Ασφάλειας Καταναλωτικών Προϊόντων των ΗΠΑ (US Consumer Product Safety Commission) και με τη Γενική Διοίκηση Παρακολούθησης της Ποιότητας, Επιθεώρησης και Καραντίνας της Λαϊκής Δημοκρατίας της Κίνας (General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China) (AQSIQ) στον τομέα της ασφάλειας των καταναλωτικών προϊόντων. Η Επιτροπή θα ενισχύσει τη συνεργασία με τις αρχές των ΗΠΑ και της Κίνας με βάση τις ισχύουσες συμφωνίες και θα επιδιώξει τη σύναψη νέων συμφωνιών, όπου κρίνεται σκόπιμο.

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου έχει ως συνέπεια να μπορούν να δραστηριοποιούνται σε διεθνές επίπεδο ορισμένοι απατεώνες έμποροι. Ο κανονισμός για τη συνεργασία στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών προβλέπει τη σύναψη **διεθνών συμφωνιών** αμοιβαίας συνδρομής μεταξύ της ΕΕ και των τρίτων χωρών. Η Επιτροπή θα επιδιώξει να λάβει διαπραγματευτικές εντολές από το Συμβούλιο για την έγκριση τέτοιων συμφωνιών με χώρες όπου υπάρχουν σημαντικές ροές λιανικών συναλλαγών και όπου η συνεργασία κρίνεται σκόπιμη.

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η πολιτική για τους καταναλωτές βρίσκεται σε ιδανική θέση για να βοηθήσει την ΕΕ να ανταποκριθεί στη διπλή πρόκληση που συνίσταται, αφενός, στην επίτευξη ανάπτυξης και απασχόλησης και, αφετέρου, στην επανασύνδεση της με τους πολίτες της. Στόχος της Επιτροπής είναι να αποδειχθεί σε όλους τους πολίτες της ΕΕ έως το 2013 ότι μπορούν να πραγματοποιούν τις αγορές τους σε οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ, από το μαγαζί της γειτονιάς έως το Διαδίκτυο, με τη σιγουριά ότι είναι επαρκώς προστατευμένοι· και στους εμπόρους ότι μπορούν να πωλούν σε οποιαδήποτε χώρες με βάση ένα ενιαίο απλό σύνολο κανόνων.

Ο Επίτροπος που είναι αρμόδιος για την προστασία των καταναλωτών θα εκφωνεί ετησίως μία ομιλία την ημέρα των καταναλωτών (15 Μαρτίου), με την οποία θα υπογραμμίζει την πρόοδο που θα έχει συντελεστεί. Θα ενημερώνει επίσης το Συμβούλιο, το Κοινοβούλιο και τα κράτη μέλη σε τακτική βάση. Πριν από το Μάρτιο 2011 η Επιτροπή θα εκπονήσει ενδιάμεση έκθεση και πριν από το Δεκέμβριο 2015 έκθεση με εκ των υστέρων αξιολόγηση.