AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA

Brüsszel, 13.3.2007
COM(2007) 99 végleges

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK

Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007-2013

A fogyasztók pozíciójának erősítése, jólétük növelése, és hatékony védelmük

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

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK

Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007-2013

A fogyasztók pozíciójának erősítése, jólétük növelése, és hatékony védelmük

(EGT vonatkozású szöveg)

1. ÖSSZEFOGLALÁS

Az Európai Unió 493 millió fogyasztója a középpontjában áll az EU előtt álló három fő kihívásnak, azaz a növekedésnek, a foglalkoztatásnak valamint az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatok javításának. E fogyasztók jelentik a gazdaság vérkeringését, mivel fogyasztásuk az Unió GDP-jének 58%-át teszi ki. A magabiztos, tájékozott és erős pozíciójú fogyasztók a gazdasági változások motorjai, mivel az ő döntéseik jelentik az innováció és a hatékonyság hajtóerejét. Ugyanakkor fogyasztóként szerepük van abban is, hogy az EU sokkal közelebb kerüljön a polgárok mindennapi életéhez és demonstrálja a Közösség előnyeit.

A válasz ezekre a kihívásokra az, hogy felruházzuk a fogyasztókat azokkal a készségekkel és eszközökkel, amelyek segítségével be tudják tölteni szerepüket a modern gazdaságban: hogy a piacok az ő igényeiket elégítsék ki, és hogy hatékony védelmet élvezzenek az olyan kockázatokkal és fenyegetésekkel szemben, amelyekkel önmagukban nem tudnának megbirkózni.

A belső piac mindig is központi szerepet játszott abban, hogy Európa meg tudjon felelni a gazdasági kihívásoknak és kézzelfogható előnyöket biztosítson az EU polgárainak. A belső piac, és különösen a kiskereskedelem fogyasztói dimenzióját azonban tovább kell erősíteni. Az új gazdasági, társadalmi, környezeti és politikai viszonyok miatt az EU politikájának jobban a fogyasztókra kell koncentrálnia.

A közösségi fogyasztóügyi politika a belső piac következő fejlesztési szakaszának a központi eleme lesz, ahogy ezt a Bizottságnak az Európai Tanács tavaszi üléséhez intézett, az egységes piac átvilágításáról szóló közleménye[1] lefektette.

---

[1] EGYSÉGES PIAC A POLGÁROK SZÁMÁRA: Időközi jelentés az Európai Tanács 2007-es brüsszeli tavaszi ülésére , COM(2007) 60, 2007.2.21.

Az Unió belső piaca a világ legnagyobb kiskereskedelmi piacává[2] válhat. A belső piac jelenleg még nagy mértékben széttagolt a nemzeti határok mentén, és inkább 27 mini-piacról lehet beszélni. Az e-kereskedelem (amely még nem érte el a kritikus tömeget) küszöbön álló forradalma már átalakította az EU kiskereskedelmi piacainak integrálási lehetőségét, nagyban ösztönözve a versenyképességet és bővítve az uniós polgárok lehetőségeit. Míg technológiai eszközből egyre több áll rendelkezésre, a vállalkozások és fogyasztók viselkedése messze elmarad a lehetőségektől, amit egyrészt a belső piac akadályai, másrészt a határon túli vásárlás iránti bizalom hiánya korlátoz.

A belső piac széttöredezettségének a kezeléséhez illetve a fogyasztói piacok működésének a javításához a fogyasztói érdekek erősebb hangsújyozása szükséges. A fogyasztók számára érzékelhető gazdasági és nem gazdasági körülmények döntik el, hogy a piacok kudarcot vallanak, vagy megfelelnek-e a polgárok elvárásainak. A fogyasztói igényekre hatékonyabban reagáló piacok jobban fognak teljesíteni a versenyképesség és az innováció terén, és jobban összhangban lesznek az uniós polgárok életével és céljaival. Az EU fogyasztóügyi politikája komolyan befolyásolhatja a jogi szabályozás folyamatát, hogy az az emberközpontú eredmények irányába mozduljon el. Azzal, hogy lehetővé teszi az alapvető szolgáltatások megfizethető áron történő igénybevételét, a szakpolitika kezelhet olyan piaci rendellenességeket is, melyek hátrányosak a fogyasztók jóléte és társadalmi-gazdasági beilleszkedése szempontjából. Biztosíthatja továbbá azokat a piaci eszközöket, melyek erős pozícióba hozzák a polgárokat mint fogyasztókat, hogy olyan döntéseket hozzanak, melyek segítik a környezet fenntarthatóságát. Fontos szerepet játszhat a legalapvetőbb európai értékek, úgymint a tisztesség, nyitottság, szolidaritás, fenntarthatóság és átláthatóság garantálásában és nemzetközi elterjesztésében is.

Ez ambiciózus program egy viszonylag új közösségi szakpolitika számára. De az eszközök megvannak. A 2007 és 2013 közötti időszakban a fogyasztóügyi politika egyedülállóan jó helyzetben van ahhoz, hogy segítségével az EU megfeleljen a növekedési és foglalkoztatási kihívásoknak és előrelépjen az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatok javításában.

Azt, hogy ezeket a célokat sikerült-e megvalósítani , az EU onnan fogja tudni, hogy ha 2013-ra hitelesen demonstrálni tudja minden uniós polgár számára, hogy bárhol is vásárol az EU-ban, a sarki bolttól a weboldalig, biztos lehet abban, hogy egyformán hatékony védelemben részesül, mind a veszélyes termékekkel, mind a tisztességtelen kereskedőkkel szemben, illetve hogy képes lesz demonstrálni az összes kiskereskedő, de főleg a kis- és középvállalkozások számára, hogy bárhol végezhetnek értékesítést, egységes és egyszerű szabályok alapján.

2005 áprilisában a Bizottság közös stratégiát fogadott el a 2007 és 2013 közötti időszakra szóló egészségügyi és fogyasztóügyi politikára[3]. Az érintettek, a Tanács és az Európai Parlament elvárásainak megfelelően, e stratégia továbbfejleszti a fogyasztóügyi politikai stratégiát. A 2002–2006 időszakra szóló fogyasztóügyi politikai stratégia főbb eredményeinek elemzése, valamint egy hatástanulmány megtalálható a bizottsági szolgálatok munkadokumentumaiban.

---

[2] A kiskereskedelmi piac a gazdasági szereplők és a végfogyasztók (nem szakmai szereplőként tevékenykedő fogyasztók) közötti ügyleteket jelenti, néha nevezik végfogyasztói (B2C – business-to-consumer) piacnak is. A vállalkozásokra mint vásárlókra azonban, akármilyen kicsik is, ez a stratégia nem vonatkozik.

[3] „Egészségesebb, nagyobb biztonságban élő, magabiztosabb polgárok: Egészségügyi és fogyasztóvédelmi stratégia” - COM(2005) 115.

2. BEVEZETÉS ÉS FŐBB KIHÍVÁSOK

2.1. Komplex piacok, bizalomteljes fogyasztók

A fogyasztóügyi politika egyre inkább a polgárok, a gazdaság és a társadalmak előtt álló főbb kihívások metszéspontjában áll. A kiskereskedelmi piacok egyre bonyolultabbá válása növeli a fogyasztók szerepét. A fogyasztók pozíciójának erősítése ugyanakkor nagyobb felelősséget is jelent arra nézve, hogyan intézik saját ügyeiket. Míg sokaknak előnyös lehet, a leggyengébbek vannak a legkevésbé felvértezve – és a gyermekek és idősek fogyasztásának növekedése a gyengébb fogyasztók számát gyarapítja. Soha nem volt még nagyobb szükség arra, hogy a magabiztos fogyasztók a gazdaság motorjává váljanak.

A szolgáltatások általában, és különösen a liberalizált szolgáltatások növekedés előtt állnak, ahogy az áram-, a gáz-, a postai és a távközlési szolgáltatások további liberalizációjára sor kerül. Bár jelentős előnyök várhatók, az átmenet kihívást fog jelenteni a fogyasztók és a jogalkotók számára, hogy biztosítani lehessen a fogyasztók lehető legnagyobb jólétét. Az áruk és szolgáltatások egyre jobban össze fognak kapcsolódni.

Az internetnek és a digitalizációnak köszönhető technológiai forradalom is egyre inkább kiteljesedik. A legfontosabb hajtóerő a szélessávú technológia térhódítása, amely valószínűleg jelentősen fellendíti az elektronikus kereskedelmet. Az elektronikus kereskedelem nagy lehetőséget jelent a fogyasztói jólét növelésére azáltal, hogy a termékek szélesebb köre válik elérhetővé, növekszik az árverseny és új piacok jönnek létre. Ugyanakkor ez új kihívásokat is jelent a fogyasztók, a vállalkozók és a fogyasztóvédelem számára. Különösen fontos szempont, hogy gyengíti a hagyományos reklámnak és a kiskereskedelmi médiumoknak a fogyasztói piacok feletti hatalmát. Ez kihívást jelent a jogi szabályozás, az önszabályozás és a jogalkalmazás hagyományos módozatai számára. A kis- és középvállalkozások közvetlenebbül elérik a fogyasztókat, és az áruk és szolgáltatások egyre testre szabottabbak lesznek. A hagyományos fogyasztói jogokat azonban egyre kevésbé lehet hozzáigazítani a digitális korhoz.

A termelés globalizációja folytatódni fog, ami ahhoz vezet, hogy az EU-ba kerülő fogyasztási cikkek sohasem látott mértékben importból származnak. Egyre több kereskedő értékesít az európai fogyasztók számára elektronikus kereskedelmen keresztül a világ minden részéből. Ez növeli a kihívásokat, de ugyanakkor növeli a hatékony piacfelügyeletet szükségességét.

2.2. A közösségi fogyasztóügyi politika szerepe

Az Unió belső piaca gazdasági értelemben a világ legnagyobb kiskereskedelmi piacává válhat. A közösségi fogyasztóügyi politika ezért a 2.1 pontban kifejtett változások kezelésében központi helyet foglal el. Olyan problémákkal foglalkozhat, melyekkel egyénileg nem lehet megbirkózni. Biztosítja, hogy az áruk és szolgáltatások biztonságosak, a piacok tisztességesek és átláthatóak legyenek, hogy a fogyasztók tájékozottan tudjanak dönteni, és hogy a tisztességtelen kereskedőknek ne jusson tér. A fogyasztóügyi politika felvértezheti a fogyasztókat úgy, hogy racionális döntéseket tudjanak hozni, és hogy felelősséggel járjanak el saját érdekeik érvényesítése során. A fogyasztóknak a belső piac működésébe vetett bizalma azt is szolgálja, hogy az EU megbízható célterület legyen a világ többi részéből az EU-ba irányuló e-kereskedelem számára.

Az EU-nak egyre nagyobb szerepe lesz ezen változások kezelésében. A belső piac marad a fogyasztóügyi politika meghatározó környezete. A fogyasztóügyi politika ugyanakkor kulcsfontosságú a belső piac működésének javításához is. A belső piac 2004. és 2007. évi bővítése sajátos új kihívásokkal jár. Mivel ezekben a tagállamokban a nyílt piac kialakulása és a fogyasztóvédelmi szabályok elfogadása viszonylag új keletű, a közösségi fogyasztóügyi politikában meghatározott jogok és kötelességek kevésbé mélyen vannak beépülve a fogyasztó, a jogalkalmazók és a vállalkozások viselkedésébe.

A kiskereskedelmi piacok továbbra is szét vannak tagozódva a nemzeti határok mentén, noha egyre több ágazatban, például a légi közlekedésben és a zeneiparban, megszűntek az integrált közösségi kiskereskedelmi piacot gátló technológiai akadályok. Megvan ezért a lehetőség, hogy mélyebb közösségi szintű kiskereskedelmi piacok alakuljanak ki. A határon átnyúló kiskereskedelmi piacok megnyitása a kulcsa annak, hogy elháruljanak az akadályok a kiskereskedelmi belső piac kibontakozása elől. Mivel a határon átnyúló vásárlás olyan ütemben fejlődik, ahogy hiteles alternatívát tud felmutatni a nemzeti piacokhoz képest, a fogyasztóknak egyrészt nagyobb lesz a választási lehetőségük, másrészt a nemzeti piacokon nőni fog a verseny. Ehhez az „integráló hatás”-hoz nem szükséges az, hogy az összes fogyasztó, vagy akár csak a többségük is, túlnyomóan határon túl vásároljon. A Bizottságnak az új járművek határon túli értékesítését gátló akadályok felszámolásában szerzett tapasztalata szerint a határon átnyúló vásárláshoz elég, ha az hiteles és versenyképes alternatíva a belföldi piachoz képest.

Vannak jelei annak, hogy a határon átnyúló kiskereskedelem növekszik az EU-ban. 2006-ban a fogyasztók 26%-a az előző 12 hónapban legalább egyszer határon túl vásárolt; ez a mutató 2003-ban 12% volt[4]. Az elektronikus kereskedelem egyre népszerűbb értékesítési csatorna: 2006-ban az összes fogyasztó 27%-a vásárolt az e-kereskedelmen keresztül, de csak 6%-a határon túlról. Az otthoni internet kapcsolattal rendelkező fogyasztók 50%-a vásárolt e-kereskedelem segítségével, de csak ezek 12%-a határon túlról. Az európai uniós kiskereskedők 57%-a (főleg kis- és középvállalkozások) értékesít elektronikus kereskedelmen keresztül, és 49%-uk kész lenne határon túl is értékesíteni legalább egy tagállamban[5], azonban ténylegesen csak 29%-uk teszi ezt. A pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó számok még meghökkentőbbek: a fogyasztók 26%-a vásárolt pénzügyi távszolgáltatást a saját országban lévő eladótól vagy szolgáltatótól, de csak 1% olyantól, amely más tagállamban van. Ezek a számok azt mutatják, hogy cselekedni kell annak érdekében, hogy növekedjen a fogyasztók bizalma a belső piac kiskereskedelmi oldala iránt.

---

4 Eurobarometer, 252. sz. különjelentés: „Fogyasztóvédelem a belső piacon”, http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006_en.pdf

5 Eurobarométer, 186. sz. gyorsfelmérés: „A vállalkozások viszonyulása a határon átnyúló értékesítéshez és a fogyasztóvédelemhez”, http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf

Egy teljesen kifejlett kiskereskedelmi belső piacnak számos akadálya van – a bizalomhiány mellett vannak szabályozási akadályok is. A nemzeti fogyasztóügyi politikák önmagukban nem tudják megoldani ezeket a problémákat. A legfontosabb problémák kezelése már elindult – a tisztességtelen kereskedelmi módszerekről szóló irányelv[6] (UCP), a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet[7] (CPC) és az Európai Fogyasztói Központok (ECC) hálózata[8] kezdetnek szilárd alapot jelentenek. Az euró is nagy mértékben megkönnyítette a fogyasztók számára határon túli árakkal való összehasonlítást. Maradtak azonban jelentős akadályok, nevezetesen a fogyasztói szerződések és a jogorvoslat területén.

A Szerződés azt is kötelezővé teszi, hogy a fogyasztói érdekek beépüljenek az összes közösségi szakpolitikába. A Bizottságnak az egységes piac átvilágításáról szóló közleményében megfogalmazottak szerint a fogyasztói dimenziónak nagyobb szerepet kell kapnia az egységes piaccal kapcsolatos szakpolitikák kidolgozásában.

3. CÉLOK

A 2007 és 2013 közötti időszakban a fogyasztóügyi politika egyedülállóan jó helyzetben van ahhoz, hogy segítségével az EU megfeleljen a növekedés és foglalkoztatás kettős kihívásának és előrelépjen az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatok javításában. Erre az időszakra a Bizottságnak három fő célkitűzése van.

- Az európai fogyasztók pozíciójának erősítése. Ha a fogyasztók kezébe kerül a kormányrúd, az előnyös lesz a polgárok számára és a versenyre is jelentős serkentő hatást gyakorol. Az erős pozíciójú fogyasztók valódi választékot, pontos információkat, piaci átláthatóságot igényelnek, és jellemzőjük a bizalom, ami a hatékony védelemből és a szilárd jogrendszerből következik.

- Az európai fogyasztók jólétének növelése az árak, a választék, a minőség, a sokféleség, a megfizethetőség és a biztonságosság tekintetében. A fogyasztók jóléte a jól működő piacok központi eleme.

- A fogyasztók hatékony védelme olyan súlyos kockázatokkal és fenyegetésekkel szemben, amelyekkel egyénként nem tudnának megbirkózni. Az e fenyegetések elleni magas szintű védelem a fogyasztói bizalom alapvetően fontos része.

---

6 Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól (HL L 149., 2005.6.11., 22. o.).

7 Az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete (2004. október 27.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről (Hivatalos Lap L 364., 2004.12.9., 1. o.)

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

A Bizottság célja, hogy ily módon 2013-ra elérje, hogy a belső piac integráltabb és hatékonyabb legyen, különösen a kiskereskedelmi dimenzióban. A fogyasztók egyaránt nagy fokú bizalommal lesznek a termékek, a kereskedők, a technológiák és a kiskereskedelmi piacokon használt értékesítési módszerek iránt az egész EU-ban, a védelem egyformán magas színvonala alapján. A fogyasztói piacok versenyképesek, nyitottak, átláthatóak és tisztességesek lesznek. Az áruk és szolgáltatások biztonságosak lesznek. A fogyasztók megfizethető áron vehetik igénybe az alapvető szolgáltatásokat. A kereskedők, de főleg a kis- és középvállalkozók könnyen és egyszerűen juthatnak piacra és végezhetnek értékesítést az EU-ban mindenütt.

E három cél eléréséhez a Bizottság számára a vezérfonalat a Szerződés vonatkozó cikkei jelentik, melyek tükröződnek a 2007 és 2013 közötti időszakra szóló új fogyasztóügyi pénzügyi program[9] operatív célkitűzéseiben is, amely az EU fogyasztóügyi szakpolitikájával kapcsolatos ráfordítások jogi keretét adja a stratégia által átfogott időszakban:

(a) A fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása egyszerűbb jogszabályi környezet, jobb tudományos alap, jobb konzultáció és a fogyasztói érdekek hatékonyabb képviselete révén.

(b) A szabályok eredményesebb alkalmazásának biztosítása, főleg jogalkalmazási együttműködés, tájékoztatás, felvilágosítás és jogorvoslat révén.

Noha a fogyasztóügyi politikai pénzügyi forrásai korlátozottak, a program számos különböző eszközt biztosít az alább megadott prioritások támogatására, főleg a fogyasztói jogérvényesítés, a tájékoztatás és a felvilágosítás területén.

4. PRIORITÁSOK

Ezek a célok túlnyomóan a korábbi közösségi fogyasztóügyi szakpolitikai célok folytatásai. 2007 és 2013 között azonban változni fog a sebesség és módosulnak a cselekvési prioritások. A közösségi fogyasztóügyi politika különösen szoros kölcsönhatásban van más közösségi szintű szakpolitikákkal. A tagállamokkal való sokkal szorosabb együttműködés is kívánatos, tükrözve a növekvő kölcsönös függőséget a közösségi és a nemzeti fogyasztóügyi politikák között. Voltak javaslatok[10], melyek szerint a 12 új tagállamban fennálló fogyasztói viszonyok teljesen külön stratégiát indokolnak. Az e dokumentumról folytatott konzultáció során a Bizottság kevés támogatást tapasztalt ezekhez a javaslatokhoz kapcsolódóan. A fenti célok elérése érdekében a közösségi fogyasztóügyi politika a következő, elsődlegesnek tartott területekre koncentrál:

---

9 A 2006. december 18-i 1926/2006/EK határozat (HL L 404., 2006.12.30., 39. o.).

10 Az Európai Parlament állásfoglalása a fogyasztói érdekek érvényesítéséről és védelméről az új tagállamokban, 2005. december 15.

A fogyasztói piacok és a nemzeti fogyasztóügyi politikák nagyobb figyelemmel kísérése.

A jobb jogi szabályozás és az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatok javítása miatt tovább kell fejleszteni a piacfigyelési eszközöket és mutatókat, hogy a piac működésének értékelése a fogyasztók szempontjából történjen. A szakpolitikai döntéshozóknak is jobban meg kell érteniük a bonyolult fogyasztói viselkedést, hogy jobb jogszabályokat tudjanak kidolgozni. Eszközök szükségesek a piacok figyelésére a legalapvetőbb eredmények tekintetében, mint például a biztonságosság, a fogyasztói megelégedettség, az ár és a panaszok, de ugyanakkor eszközök szükségesek a kiskereskedelmi belső piac jobb integrációjának és a nemzeti fogyasztóügyi szakpolitikai rendszerek hatékonyságának nyomon követéséhez is. Ahhoz, hogy a nemzeti fogyasztóügyi politikának a versenyképességhez való jelentős hozzájárulása megmutatkozzon, a lisszaboni stratégia megvalósítása során a fogyasztóügyi politikát el kell ismerni közösségi és nemzeti szinten. A fogyasztó- és versenyügyi szakpolitikai döntéshozóknak és jogalkalmazóknak közösségi és nemzeti szinten szorosabban együtt kell működniük, hogy elősegítsék a közös cél, a fogyasztói jólét megvalósítását.

Jobb fogyasztóvédelmi szabályozás

A jelenlegi közösségi fogyasztóvédelmi szabályok közösségi szinten biztosítják a legalapvetőbb fogyasztóvédelmet az összes tagországban. Több esetben ezek a nemzeti fogyasztóvédelmi rendszerek sarokkövei. Az EU szerepét azonban a fogyasztók széles köre nem ismeri, pedig az valóság a mindennapi életükben. Például az előző 12 hónapban már a fogyasztók 15%-a küldött vissza hibás terméket[11] olyan jog alapján, melyet a közösségi jogszabályok biztosítanak. A közösségi jogszabályok ugyanakkor egyre kevésbé követik a termékek, szolgáltatások és kiskereskedelmi csatornák területén végbemenő digitális gazdasági forradalmat. A Bizottság széles körű konzultációt indított ez ügyben[12].

A hatályos közösségi fogyasztóügyi jogszabályok többsége a minimális harmonizáció elvén alapul. A jog kifejezetten elismeri a tagállamok ahhoz való jogát, hogy a minimumot képező közösségi jogszabályoknál szigorúbb szabályokat alkalmazzanak. Ez a megközelítés teljes mértékben helyes volt akkor, amikor a fogyasztói jogok még tagállamonként nagyon különbözőek voltak és az elektronikus kereskedelem nem létezett. Az előző közösségi stratégia[13] új megközelítési módot tűzött ki, amely a teljes harmonizáción alapult. Ez egyszerűen azt jelenti, hogy, egyszerre kell javítani a belső piacot és védeni a fogyasztókat úgy, hogy a jogalkotásnak az adott kereten belül nem szabad teret hagynia újabb nemzeti szintű szabályoknak.

A Bizottság legutóbbi zöld könyve három fő változatot fogalmazott meg: teljes harmonizáció, esetleg eseti alapon kiegészítve egyes nem teljesen harmonizált, kevésbé lényeges szempont kölcsönös elismerésével; minimális harmonizáció kölcsönös elismeréssel; és minimális harmonizáció a "származási ország" elvvel kombinálva.

---

11 Eurobarometer, 252. sz. különjelentés: „Fogyasztóvédelem a belső piacon”, http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006_en.pdf

12 COM(2006) 744, Zöld könyv a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról

13 Fogyasztóvédelmi politikai stratégia 2002–2006, COM(2002) 208.

A továbbiakban az egyes szabályozási problémákat és a javaslatok szükségességét továbbra is érdemben kell megítélni, és a jogi szabályozás valamennyi eszközét figyelembe kell venni. Azokban az esetekben, amikor jogalkotási javaslat lesz a megfelelő intézkedés, a Bizottság valószínűleg előnyben fogja részesíteni a fogyasztóvédelmi szabályok kellően magas szintű teljes harmonizációját. A Bizottság továbbá széles körű hatásvizsgálatot fog végezni a jogalkotási javaslatokban foglaltak várható hatásairól és szorosan együtt fog dolgozni az érintett felekkel, hogy teljes mértékben megismerje a különböző változatok hatásait és hogy egyetértést alakítson ki a folytatásról. Ez által a fogyasztóügyi politika modellként szolgálhat a jobb szabályozáshoz.

Az EU-nak egyértelműen csak egy választása van: ha komolyan veszi a növekedésre és a foglalkoztatásra vonatkozó menetrendet, akkor jól működő belső piacra van szüksége. A jól működő belső piachoz egyes kérdésekben harmonizáció szükséges. A harmonizáció csak úgy lehetséges, ha a tagállamok hajlandók változtatni egyes gyakorlatokon és szabályokon. Ugyanakkor a Bizottság nem kívánja ösztönözni a negatív versenyt, ezért mindig a minél magasabb védelmi szint elérésére fog törekedni.

Jobb jogalkalmazás és jogorvoslat

Az előző stratégia nagy hangsúlyt helyezett a jogalkalmazásra és ez folytatódni is fog. A fogyasztói jog alkalmazásában számos szereplőnek kell részt vennie: fogyasztók, kereskedők, média, fogyasztói civil szervezetek, önszabályozó testületek és hatóságok. A tevékenység a már elindított kezdeményezések megvalósítására fog koncentrálni, kitöltve a fennmaradó hézagokat és biztosítva a koordinációt és a koherenciát. A Bizottság továbbá felmérések és más eszközök segítségével figyelemmel kíséri a nemzeti jogalkalmazási rendszerek hatékonyságát.

Jobban tájékozott és felvilágosított fogyasztók

Az EU, a tagállamokkal szorosan együttműködve, jelentős értékkel tud hozzájárulni a fogyasztók tájékoztatását és felvilágosítását célzó nemzeti, regionális és helyi munkához. Különösen az Európai Fogyasztói Központok hálózatát kell továbbfejleszteni, az EU és a fogyasztók kapcsolódási pontjaként.

A fogyasztónak közösségi szakpolitikák és a jogi szabályozás középpontjába helyezése

A fogyasztókat közvetlenül érinti számos közösségi szakpolitika, mint például a belső piaci, a vállalkozási, a környezetvédelmi, a pénzügyi szolgáltatási, a közlekedési, a versenyügyi, az energetikai és a kereskedelmi szakpolitika. Fejlődés következett be a fogyasztói érdekek integrálása terén, különösen a termékbiztonságot, a közlekedést, a távközlést, az energiaügyet és a versenyügyet illetően. A további cél: ezekre az eredményekre építve szisztematikusabbá tenni a fogyasztói érdekek integrációját.

Két főbb téma van, amivel foglalkozni kell. Először is, bár az alapvető szolgáltatások liberalizációja számos előnnyel járt a fogyasztók többsége számára, továbbra is védelmet kell biztosítani azon kevesek számára, akiket a piaci hatások sújtanak. Az, hogy az alapvető szolgáltatásokat mindenki megfizethető áron tudja igénybe venni, egyrészt alapvetően fontos egy modern és rugalmas gazdaság számára, másrészt pedig fontos a társadalmi beilleszkedés szempontjából is. Annak demonstrálása, hogy egyetlen fogyasztó sincs magára hagyva, segíti a politikai támogatás fenntartását is az alapvető szolgáltatásokról szóló intézkedésekhez. Másodszor, a közösségi szintű intézkedéseknek nagyobb hangsúlyt kell fektetniük a

kulcsfontosságú fogyasztói piacok figyelemmel kísérésére, hogy azok a fogyasztók számára pozitív eredménnyel járjanak. Végül pedig, az alapvető szolgáltatások esetében erősebb biztosítékok kellenek a piac átláthatóságára és a panaszok és jogorvoslatok kezelési mechanizmusaira.

5. TEENDŐK

Noha ezek a prioritások sajátosan a közösségi fogyasztóügyi politikára jellemzőek, az előző közösségi stratégia[14] által a nemzeti fogyasztóügyi szakpolitikákra gyakorolt hatások értékelése megmutatta, hogy nagyfokú átfedések vannak a nemzeti szakpolitikákkal. A nemzeti fogyasztóügyi szakpolitikákkal való szoros koordináció biztosítására a fogyasztóügyi szakpolitikával foglalkozó vezető beosztású tisztségviselők meglévő fogyasztóügyi szakpolitikai hálózata megfelelő fórumot nyújt a szakpolitikák koordinálására és fejlesztésére.

5.1. A fogyasztói piacok és a nemzeti fogyasztóügyi politikák nagyobb figyelemmel kísérése.

Egy sor új eszköz szükséges a belső piac fogyasztóorientált **figyelemmel kísérésének** fejlesztéséhez. Mutatókat és statisztikai eszközöket fognak kidolgozni a következő területeken: határon átnyúló végfogyasztói (B2C) kereskedelem szintje, árkonvergencia/árdivergencia, jogkövetés, bizalom, fogyasztói panaszok, árak, elérhetőség és megelégedettség. Ezenkívül munka folyik a fogyasztói **viselkedés** mélyebb megismerése céljából, különösen annak megértésére, hogy a fogyasztók a gyakorlatban mennyire racionálisak, és hogy az új technológiák és marketing módszerek hogyan befolyásolják őket.

A hetedik kutatási és technológiafejlesztési keretprogram szintén felhasználható lesz a fogyasztói viselkedés jobb megismerésére. A fogyasztói gazdasági érdekek és a termékbiztonság, valamint az élelmiszerügy és egészségügy vonatkozásában kutatások és finanszírozási rendszerek azt eredményezik, hogy csökkenni fog a fogyasztástudományi kutatási tevékenységek széttagoltsága azáltal, hogy a különféle szakterületek, mint például a gazdaságtan, a társadalomtudomány és a kognitív tudományok szorosabban együttműködnek egymással. Ennek a szakterületnek az önálló erősödése segíti a Bizottságot, hogy jobb szakpolitikákat és egy egész sor közösségi szakpolitikában jobb jogi szabályozást dolgozzon ki, a fogyasztói viselkedés empirikusabb megismerése alapján.

A **nemzeti fogyasztóügyi politikák** figyelemmel kísérése is szisztematikusabb lesz, összehasonlító mutatók segítségével. A közösségi szakpolitikákban a Bizottság törekedni fog fogyasztóorientált statisztikák és adatgyűjtés kidolgozására. Jelentős hiány van a fogyasztókra vonatkozó és a keresletoldali statisztikákból. Az Eurostatnak jelentős szerepe van a „kemény” fogyasztási adatok, mint például az összehasonlítható árak gyűjtésében, és a „puha” statisztikák hitelesítésében.

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

A biztonságosság területén a fő hangsúlyok a termékekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó **balesetekről és sérülésekről** szóló harmonizált adatok gyűjtésére szolgáló közösségi szintű rendszerre, a termékek és szolgáltatások biztonságosságával kapcsolatos kockázatokon alapuló jobb tudományos alátámasztásra, és a működő EIS-Chem Risks (a fogyasztói termékekből/cikkekből kibocsátott vegyi anyagokból származó kockázatokkal foglalkozó európai információs rendszer) közös kutatási projektre esnek.

5.2. Jobb fogyasztóvédelmi szabályozás

A folyamatban lévő átvilágítás célja a közösségi fogyasztóügyi szabályok korszerűsítése, és a jogszabályi környezet egyszerűsítése és jobbítása, mind a vállalkozások, mind a fogyasztók számára. A Bizottság kiindulási megállapításait és a lehetséges változatokat a 2007. február 8-án elfogadott, a **Fogyasztói joganyag átvilágítása** című zöld könyv ismerteti. Ha a további munka megerősíti az előzetes megállapításokat, a Bizottság javaslatokat fog beterjeszteni 2008-ban. Az ilyen javaslatok egyúttal már tartalmazni fogják a Bizottság által az európai szerződésjog közös referenciakeretén végzett munka első eredményeit is.

A Bizottság foglalkozni fog továbbá a kifejezetten az egyes irányelvekhez kapcsolódó problémákkal is. Eddig megtörtént a hosszú távú turisztikai termékekkel kapcsolatos számos probléma azonosítása, és 2007-ben javaslat készül az **időmegosztásos ingatlanhasználati konstrukciókról** szóló irányelv[15] módosítására. Folytatódik a munka egy, a **fogyasztói hitelekről** szóló új irányelv-javaslat[16] elfogadása céljából. A Bizottság jelentést fog készíteni **a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról** szóló 2002/65/EK irányelvről[17].

A Bizottság 2007-ben jelentést fog készíteni **az általános termékbiztonságról** szóló irányelv[18] (GPSD) működéséről, kitérve a következőkre: a termékek jobb nyomon követhetősége, a piacfelügyelet működése, szabványosítás és közösségi tiltó intézkedések. A termékbiztonsági szabályozás „új megközelítése" és az általános termékbiztonságról szóló irányelv jelentősen megnövelte a **szabványok** mint jogszabályi eszközök fontosságát. Az Európai Szövetség a Fogyasztók Képviseletének Összehangolására a Szabványosításban (ANEC) folytatódó támogatása ezért alapvetően fontos, hogy biztosítva legyen a fogyasztói részvétel a szabványosítási folyamatban. A Bizottság azon is dolgozik, hogy biztosítsa a közösségi fogyasztói érdekek képviseletét a nemzetközi szabványosításban.

---

15 Az Európai Parlament és a Tanács 94/47/EK irányelve (1994. október 26.) az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről. HL L 280., 1994.10.29., 83. o.

16 COM(2005) 483.

17 A 2002/65/EK irányelv a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról, 2002.9.23., HL L 271., 2002.10.9, 16. o.

18 Az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK (2001. december 3.) irányelve az általános termékbiztonságról (HL L 11., 2002.1.15., 4. o.).

Az ***európai szintű*** fogyasztói szervezeteknek lehetőségekre és erőforrásokra van szükségük ahhoz, hogy szerepet vállaljanak a fogyasztói dimenziójú közösségi kezdeményezésekben. A Bizottság ezért továbbra is társfinanszírozza **az európai szintű fogyasztói szervezetek** operatív működését. Az Európai Fogyasztói Tanácsadó Csoport (ECCG)[19] lesz továbbra is a legfőbb fóruma a Bizottság és a nemzeti és európai fogyasztói szervezetek közötti konzultációnak, ugyanakkor alakulnak szakértői felhasználói csoportok és fórumok, mint például a FIN-USE felhasználói testület és az ECCG pénz- és versenyügyi alcsoportjai.

A fogyasztói mozgalom tagállamonként jelentősen eltérő, mind erősségük, szervezeti felépítésük, mind erőforrásaik tekintetében. A Bizottság ezért továbbra is támogatja a nemzeti fogyasztói szervezeteket, különösen az új tagállamokban, a legalapvetőbb készségek elsajátítását célzó **oktatás** révén (irányítás, lobby-tevékenység és fogyasztói jog), de szaktárgyak **oktatása** révén is. Az oktatás szervezése továbbra is többoldalúan történik. Mind egy erős közösségi fogyasztói mozgalomhoz, mind a jól működő nemzeti piacokhoz alapvetően szükségesek a nemzeti szintű erős fogyasztói mozgalmak. A nemzeti fogyasztóügyi politikai rendszerek figyelemmel kísérésének részeként a Bizottság külön figyelmet szentel annak, hogyan kezelik a nemzeti szakpolitikák a fogyasztói mozgalmakat, különösen azokban a tagállamokban, ahol a mozgalom a leggyengébb.

5.3. Jobb jogalkalmazás és jogorvoslat

Végrehajtás és jogalkalmazás

A Bizottság folytatja az együttes munkát a tagállamokkal, hogy időben és egységesen megtörténjen **a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv** átültetése.

A fogyasztóvédelmi és **termékbiztonsági** szabályok érvényesítéséért felelős hatóságok közötti együttműködés kulcsfontosságú a belső piac működéséhez. A piacfelügyelet és a sürgősségi riasztórendszer (RAPEX) továbbra is fejlesztendő, ahogy az ügyek száma nő (2003-ban 67 bejelentés, 2005-ben 701). Továbbfejlesztésre kerül a gazdasági szereplőknek a veszélyes termékek bejelentéséhez használható eszköztára. A Bizottság folytatja az európai termékbiztonsági hálózat támogatását és társfinanszírozza a jogalkalmazó hatóságok együttes fellépését a jelenleg működő piacfelügyelet legjobb módszereinek meghatározása érdekében.

Az új **fogyasztóvédelmi együttműködési (CPC)** rendelet alkalmazása nagy arányú változást jelent abban, ahogyan a tagállamok jogalkalmazó hatóságai egymás között és a Bizottsággal együttműködnek. A következő évek legnagyobb kihívása annak biztosítása lesz, hogy a már meghozott jelentős törvényi, intézményi és igazgatási intézkedések hatékonyan megvalósuljanak, és a gyakorlatban hatékony együttműködéshez vezessenek, a fogyasztók és a tisztességes vállalkozások javára.

Jogorvoslat

Ha fogyasztóknak elegendő bizalmuk lesz a saját tagállamon kívüli vásárláshoz és a belső piac előnyeinek kihasználásához, akkor megerősítést kell kapniuk, hogy ha valami probléma merül fel, akkor hatékony **jogorvoslati** mechanizmusok állnak rendelkezésre. A fogyasztói vitáknál egyedi mechanizmusokra van szükség, amelyek nem okoznak a vitatott értékhez képest aránytalan költségeket és késedelmeket.

---

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

A Bizottság megerősíti a figyelemmel kísérést és ösztönzi a meglévő ajánlások[20] használatát, melyek számos minimális garanciát tartalmaznak **a jogviták alternatív rendezését** (ADR) szolgáló rendszerekre.

A jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló irányelv közös eljárást hozott létre, hogy a fogyasztói testületek gátat szabhassanak a fogyasztók kollektív érdekeit bárhol az EU-ban sértő törvénytelen módszereknek. A Bizottság 2007-ben jelentést készít a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló irányelvről[21] és nyilvános konzultációt indít az irányelv hatásairól. A Bizottság tanulmányt készít a helyzetről. Fontolóra veszi azt is, hogy kezdeményezzen-e **kollektív jogorvoslati** mechanizmusokat a fogyasztók számára, mind a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése, mind a közösségi trösztellenes szabályok megszegése esetén, összhangban a magánjogi kártérítési keresetekről szóló 2005. évi zöld könyvvel.

5.4. Jobban tájékozott és felvilágosított fogyasztók

Az **Európai Fogyasztói Központok hálózatának** (ECC-Net) célja, hogy növelje a fogyasztói bizalmat azáltal, hogy felvilágosítja a polgárokat a fogyasztóként őket megillető jogokról, és egyszerű jogorvoslati lehetősége biztosít határon átnyúló ügyekben. A Bizottság továbbra is a tagállamokkal közösen társfinanszírozza és irányítja ezt a hálózatot, és központokat hoz létre az egyes tagállamokban.

Befejeződik a fogyasztói jogok és a fogyasztói civil szervezetek iránti figyelem felkeltését célzó **tájékoztató kampányok** ciklusa az új tagállamokban.

A Bizottság növelni fogja az Európai iskolai napló példányszámát és kibővíti a fiatalokat érdeklő további témákkal, különösen a fenntartható fogyasztás témájával. A Bizottság bátorítani fogja új felnőttoktatási modulok kidolgozását és a meglévők[22] korszerűsítését, hogy tartalmazzák a legalapvetőbb fogyasztóügyi témákat. A Bizottság ösztönözni fogja a modulrendszerű, posztgraduális szintű, fogyasztóügyi témákkal foglalkozó jó minőségű tanfolyamok kidolgozását.

Az erős pozíciójú és tájékozott fogyasztók könnyebben változtatják meg az életstílusukat és a fogyasztási szokásaikat, hozzájárulva így az egészségük javításához, a fenntarthatóbb életvitelhez és a szénszegény gazdasághoz. A fogyasztóknak nagy szerepük van az olyan környezetvédelmi kihívások megválaszolásában, mint például a klímaváltozás, a levegő- és vízszennyezés, a földhasználat és a hulladékok. A környezet védelme és a klímaváltozás elleni küzdelem jobb tájékoztatást tesz szükségessé az olyan területeken, mint például az energia és a közlekedés, ahol a tájékozott fogyasztók hathatósan tehetnek a helyzet megváltozásáért.

---

20 A Bizottság 98/257/EK ajánlása (1998. március 30.) a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről. HL L 115., 1998.4.17., 31. o. A Bizottság 2001/310/EK ajánlása (2001. április 4.) a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli megegyezéses rendezésében szerepet vállaló testületekre vonatkozó elvekről. HL L 109/56., 2001.4.19.

21 Az Európai Parlament és a Tanács 98/27/EK irányelve (1998. május 19.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról (HL L 166., 1998.6.11., 51. o.)

22 www.dolceta.eu

5.5. A fogyasztónak a közösségi szakpolitikák és a jogi szabályozás középpontjába helyezése

Az egységes piac átvilágítása további fellépést váltott ki a lakossági pénzügyi szolgáltatásokat illetően. A Bizottság legutóbbi ágazati vizsgálata[23] azt is megállapította, hogy a lakossági bankügyletek piacai továbbra is széttagoltak és még mindig vannak akadályai a versenynek. A Bizottság készíteni fog egy zöld könyvet a lakossági pénzügyi szolgáltatásokról és egy fehér könyvet a jelzáloghitelről. A Bizottság elemezni fogja azokat az akadályokat, amelyekkel a fogyasztóknak számolniuk kell, amikor bankszámlát nyitnak, lezárnak, vagy áthelyeznek, és foglalkozni fog a versennyel kapcsolatos problémákkal a lakossági bankügyleti ágazatban.

A Bizottság célja annak biztosítása, hogy **a közérdekű szolgáltatásokról** (SGI) szóló szakpolitika feltétlenül együtt járjon a fogyasztók számára megfelelő intézkedésekkel. Arra is ügyel, hogy adott esetben védelmet biztosítson az univerzális szolgáltatásoknak közösségi és tagállami szinten is. A Bizottság közérdekű szolgáltatásokról szóló későbbi közleményében foglalkozni fog az összes közérdekű szolgáltatásban alkalmazott horizontális jellegű fogyasztói jogokkal. Továbbra is erősíteni és védeni fogja a fogyasztókat a közérdekű szolgáltatásokra vonatkozó ágazatspecifikus jogszabályokban.

A Bizottság építeni fog a légi közlekedési ágazatban kidolgozott utas jogokra más közlekedési ágazatokban is, különösen a mozgáskorlátozott utasok tekintetében. Később elfogadásra fog kerülni egy energiafogyasztói charta is.

A Bizottság fejleszteni fogja az élelmiszernek nem minősülő fogyasztási cikkek **biztonságosságával** foglalkozó különböző vonatkozó (például fogyasztóügyi, egészségügyi, vállalkozási és ipari, környezetvédelmi, közlekedési) szakpolitikák, és a biztonsággal foglalkozó (például légi közlekedési) szakpolitikák problémáinak és prioritásainak koordinációját.

Az ECCG-vel a Bizottság folytatja a fogyasztói részvétel biztosítását az összes releváns szakpolitikai csoportban és elvben az összes ilyen csoportban való fogyasztói részvétel költségeit finanszírozzák az egyes szakpolitikai területek. A Bizottság megvizsgálja továbbá, hogyan lehetne aktívabban bevonni a fogyasztóügyi politikában érintetteket a más közösségi szakpolitikák által a fogyasztókra jelentős hatást gyakorló javaslatokról szervezett konzultációkba[24]. A Bizottság minden olyan szervezeti egysége, amelynek köze van fontos fogyasztói érdekekhez, kijelöl egy **fogyasztóügyi kapcsolattartó tisztségviselőt**, ahogy ezt elsőként már megtette a Versenypolitikai Főigazgatóság, hogy kapcsolatot tartson a fogyasztóügyben érintett felekkel és biztosítsa, hogy az egyes szakpolitikai területek összegyűjtsék a szükséges tudományos információkat, hogy figyelemmel lehessen kísérni, milyen hatással vannak a szakpolitikák a fogyasztókra.

---

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

24 Az érdekelt felek ilyen bevonása a politikaformálási folyamatba az európai átláthatósági folyamatról szóló zöld könyvnek - COM(2006) 194 is az egyik vezérfonala.

5.6. Az európai fogyasztók jobb védelme a nemzetközi piacokon

A jogalkotóknak és jogalkalmazóknak a világon mindenütt közös érdekük az együttműködés abban, hogy feltárják a **nem biztonságos termékeket**, a kockázatokat és hogy kockázatértékelést végezzenek. 2005-ben a Bizottság együttműködési egyezményt kötött az Amerikai Fogyasztói Termékbiztonsági Bizottsággal (US Consumer Product Safety Commission) és a Kínai Népköztársaság Minőségfelügyeleti, Minőségellenőrzési és Karanténügyi Főhatóságával (General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine - AQSIQ) a fogyasztási cikkek biztonságossága területén. A Bizottság erősíti az együttműködést az USA és Kína hatóságaival a meglévő egyezmények alapján és adott esetben törekszik új egyezmények megkötésére.

Az elektronikus kereskedelem növekedése azt is jelenti, hogy a tisztességtelen kereskedők nemzetközi léptékben működhetnek. A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet az EU és harmadik országok közötti kölcsönös segítségnyújtásra irányuló **nemzetközi egyezményeket** tesz lehetővé. A Bizottság szorgalmazza, hogy a Tanácstól kapjon tárgyalási felhatalmazást ilyen egyezmények megkötésére olyan harmadik országokkal, ahol nagy a kiskereskedelmi forgalom, és amelyek érdekeltek az együttműködésben.

6. KÖVETKEZTETÉSEK

A fogyasztóügyi politika egyedülállóan jó helyzetben van ahhoz, hogy segítségével az EU megfeleljen a növekedés és foglalkoztatás kettős kihívásának és előrelépjen az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatok javításában. A Bizottság jövőképe az, hogy 2013-ra az EU hitelesen demonstrálni tudja minden uniós polgár számára, hogy bárhol vásárolhat az EU-ban, a sarki bolttól a weboldalig, biztos lehet abban, hogy egyformán hatékony védelemben részesül, és hogy képes lesz demonstrálni az összes kiskereskedő számára, hogy bárhol végezhetnek értékesítést, egységes és egyszerű szabályok alapján.

A fogyasztóvédelmi biztos az európai fogyasztói nap (március 15.) alkalmából minden évben beszédet mond, amelyben ismerteti az elért eredményeket. A Bizottság rendszeresen tájékoztatja a Tanácsot, a Parlamentet és a tagállamokat is. A Bizottság 2011 márciusa előtt elkészít egy félidős jelentést és 2015 decembere előtt egy utólagos értékelő jelentést.