

Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle**kuluttajapolitiisesta strategiasta vuosiksi 2002–2006**

(KOM(2002) 208 lopullinen)

(2002/C 137/02)

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

1. JOHDANTO**1.1 Sisältö**

Tässä tiedonannossa esitetään komission strategia yhteisön kuluttajapolitiikkaa varten **seuraaviksi viideksi vuodeksi** (2002–2006). Komissio antoi viime vuonna välikertomuksen ⁽¹⁾ edellisen toimintasuunnitelman puitteissa (1999–2001) saavutetusta edistyksestä tämän uuden strategian valmistelua varten. Uudessa strategiassa asetetaan **kolme keskipitkän aikavälin tavoitetta**, joihin pyritään **lyhyen aikavälin ohjelmaan sisältyvillä toimilla**. Toimintaohjelmaa tarkastellaan säännöllisesti komission yksiköiden laatiman valmisteluasiakirjan avulla. Strategian kolme tavoitetta ovat

- korkeatasoinen ja yhtenäinen kuluttajansuoja
- kuluttajansuojasääntöjen tehokas soveltaminen
- kuluttajajärjestöjen osallistuminen EU:n politiikkaan.

Tavoitteilla pyritään sisällyttämään kuluttajanäkökohdat kaikkien EU-politiikkaan, hyödyntämään täysimääräisesti sisämarkkinoita kuluttajan kannalta ja valmistautumaan laajentumiseen.

Ensimmäisessä tavoitteessa ("korkeatasoinen ja yhtenäinen kuluttajansuoja") tärkeimpiä toimia ovat aloitteet, jotka koskevat kuluttajansuojaa ⁽²⁾ ja palveluiden turvallisuutta käsittelevässä vihreässä kirjassa esiin otettuihin kaupallisiin käytäntöihin liittyvien aiheiden seuranta. Toisessa tavoitteessa ("kuluttajansuojasääntöjen tehokas soveltaminen") pyritään ensisijaisesti kehittämään puitteet jäsenvaltioiden väliseen hallinnolliseen yhteistyöhön ja valitusmenettelyjä kuluttajille. Kolmannen tavoitteen ("kuluttajajärjestöjen osallistuminen EU:n politiikkaan") saavuttamiseksi uudistetaan mekanismeja, joilla kuluttajajärjestöt osallistuvat EU:n poliittiseen päätöksentekoon, ja luodaan koulutusta ja valmiuksien parantamista koskevia hankkeita.

EU:n kuluttajapolitiikka on keskeisellä sijalla komission strategisessa tavoitteessa parantaa kaikkien elämänlaatua ⁽³⁾. Se on keskeinen tekijä myös komission strategisessa tavoitteessa luoda uutta taloudellista dynamiikkaa ja nykyaikaistaa Euroopan talouselämää. Terveys- ja kuluttaja-asioiden pääosaston luominen vuonna 1999 sekä tieteellisen ja sääntelytyön uudelleenorgani-

sointi riippumattomuuden, avoimuuden ja paremman kuluttajansuojan takaamiseksi osoittavat kuluttajapolitiikan merkityksen kasvaneen.

Tällä tiedonannolla kehoitetaan Euroopan parlamenttia, neuvostoa, talous- ja sosiaalikomiteaa, alueiden komiteaa sekä kaikkia asiaan liittyviä tahoja tukemaan esitettyä yleistä lähestymistapaa ja etenkin edellä mainittuja kolmea tavoitetta. Komissio kehoittaa näitä tahoja myös hyväksymään ehdotetut avaintoimet ja tukemaan niiden täytäntöönpanoa.

1.2 Soveltamisala

Tässä tiedonannossa kuluttajapolitiikka kattaa kuluttajiin markkinoilla liittyvät taloudelliset, oikeudelliset ja turvallisuusasiat, kuluttajatiedotuksen ja -valistuksen sekä sen, että pyritään edistämään kuluttajajärjestöjen ja muiden sidosryhmien osallistumista kuluttajapolitiikan kehittämiseen. Elintarviketurvallisuus ei sisälly strategian soveltamisalaan, vaan sitä käsitellään erikseen, ja sillä on oma lainsäädäntöohjelmansa. Elintarviketurvallisuutta koskevassa valkoisessa kirjassa ⁽⁴⁾, joka hyväksyttiin 12. tammikuuta 2000, on ehdotuksia mittavaksi ohjelmaksi, jolla alan lainsäädäntöä uudistetaan.

2. UUDEN KULUTTAJAPOLIITTISEN STRATEGIAN PERUSTEET

EU:n tasaisen kuluttajapolitiikan kehittäminen on ollut ehdoton edellytys sisämarkkinoiden asteittaiselle vahvistumiselle. Tavaroiden ja palveluiden vapaa liikkuvuus on edellyttänyt yhteisiä tai ainakin yhdenmukaisia sääntöjä, jotta on voitu taata kuluttajien etujen riittävä suoja ja poistaa sääntelyn aiheuttamat esteet ja kilpailun vääristyminen.

Toimilla on usein pyritty antamaan kuluttajille keinot tehdä riippumattomia ja tietoon perustuvia valintoja ja suojella näin omia etujaan. Tällä tavoin varmistetaan se, että kuluttajilla on riittävät ja paikkansapitävät tiedot ennen kaupankäynnin aloittamista ja että heillä on tietyt oikeudet, mikäli lopputulos ei vastaa odotuksia. Tällaisilla toimilla pyritään korjaamaan yksittäisten kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välinen rakenteellinen epätasapaino, joka johtuu kuluttajien tiedon, lainsäädännön tuntemuksen ja taloudellisten resurssien puutteesta.

⁽¹⁾ KOM(2001) 486.

⁽²⁾ KOM(2001) 531 lopullinen, 2.10.2001.

⁽³⁾ Komission tiedonanto "Strategiset tavoitteet vuosina 2000–2005 – Uuden Euroopan hahmotteleminen", KOM(2000) 154 lopullinen, 9.2.2000.

⁽⁴⁾ KOM(1999) 719 lopullinen.

Joissakin tilanteissa on pidetty riittämättömänä, että tarjotaan pelkkä perusta tietoon perustuville valinnoille ja oikeussuojakeinoille, etenkin fyysisen terveyden ja turvallisuuden suojelun kannalta. Tällaisissa tilanteissa yhdenmukaistettuja sääntöjä on pidetty välttämättöminä, jotta voitaisiin taata riittävä suoja kaikille kuluttajille riippumatta heidän kyvystään suojella itseään tekemällä tietoon perustuvia valintoja. Säännöistä päätetään suureksi osaksi sen perusteella, kuinka merkittävä suojattava etu on poliittisesti ja miten kuluttajat pystyvät suojelemaan itseään käytännössä tekemällä tietoon perustuvia valintoja.

2.1 EU:n kuluttajapolitiikan soveltamisala

EU:n kuluttajapolitiikalla olisi vahvistettava **keskeiset terveys- ja turvallisuusvaatimukset**, turvattava taloudelliset edut varmistamalla samalla **korkeatasoinen suoja** ja täytettävä kaikkien EU:n kansalaisten odotukset. Markkinoille saatettujen tuotteiden ja palveluiden olisi oltava turvallisia, ja kuluttajien olisi saatava asianmukaiset tiedot voidakseen tehdä valintoja. Kuluttajia olisi suojattava myös hyvän kauppatavan vastaisilta käytännöiltä. Suuri osa alaan liittyvästä työstä koskee lainsäädäntöä ja muita toimia, joilla on välitöntä vaikutusta markkinakäyttämiseen, kuten standardointia, käytännesääntöjä tai hyviä toimintatapoja.

EU:n kuluttajapolitiikalla olisi myös **lisättävä kuluttajien vaikutusmahdollisuuksia** niin, että he ymmärtäisivät heihin vaikuttavaa politiikkaa ja antaisivat panoksensa sen laatimiseen. Kuluttajilla olisi oltava **valmiudet** ajaa etujaan, jotta he olisivat samassa asemassa muiden EU:n tasolla edustettuina olevien kansalaisyhteiskunnan sidosryhmien kanssa.

On myös tärkeää, että kaikki kuluttajat pystyvät tasaveroisesti ja täysimääräisesti hyödyntämään sisämarkkinoiden tarjoamia mahdollisuuksia eli suurempaa valikoimaa, alempia hintoja sekä olennaisten palveluiden kohtuuhintaisuutta ja saatavuutta. Valtioiden rajat ylittävän kaupankäynnin esteet olisi näin ollen poistettava, jotta sisämarkkinat voivat kehittyä myönteisesti sekä kuluttajan että elinkeinonharjoittajan kannalta. Tämän vuoksi EU:n kuluttajapolitiikalla pyritään luomaan **johdonmukainen ja yhtenäinen ympäristö, jolla varmistetaan kuluttajien luottamus rajatylittävään kaupankäyntiin kaikkialla EU:ssa**.

Erityisten kuluttajansuojasääntöjen lisäksi kuluttajaan vaikuttavat muutkin tärkeät EU-politiikan alat kuten esimerkiksi sisämarkkina-, ympäristö-, liikenne-, rahoituspalvelu-, kilpailu-, maatalous- ja ulkomaankauppapolitiikka ja kestävä kehitys koskeva politiikka. Kuluttajapolitiikkaa ei voida kehittää eristyksissä, ottamatta huomioon muita aloja, joilla on vaikutusta kuluttajiin. **Kuluttajanäkökohtien järjestelmällinen sisällyttäminen kaikkiin EU:n politiikan asiaankuuluviin aloihin on keskeisen tärkeää**, ja viime vuosina tässä onkin edistytty huomasti. Tulevaisuudessa olisi pyrittävä rakentamaan näiden saavutusten pohjalle, jotta kuluttajanäkökohdat otettaisiin järjestelmällisemmin huomioon muussa politiikassa.

Vastaavasti kuluttajapolitiikassa on otettava huomioon muiden alojen näkökohdat, jotta voitaisiin varmistaa yhtenäinen lähes-

tymistapa yhteisön politiikassa kokonaisuudessaan. Kuluttajien valinnat ovat hyvin tärkeitä myös esimerkiksi kestävästä kehityksen kannalta yhteisön sosiaali-, ympäristö- ja talouspolitiikassa.

Kuluttajapolitiikan alalla EU:n tasoisilla toimilla on lisäarvoa ja EU:lla ja kansallisilla viranomaisilla on **jaettu vastuu**. EU:n säännöt pannaan täytäntöön jäsenvaltioiden tasolla, ja kuluttajanäkökohtien sisällyttäminen muuhun politiikkaan on tehokasta vain, jos jäsenvaltioissa sovelletaan samanlaista lähestymistapaa. Kuluttajapolitiikka on kaikkien EU:n politiikan alojen **yhteinen asia**, jota koskevia toimia toteutetaan jäsenvaltioiden keskus- ja aluetasolla sekä koko Euroopan tasolla.

Edellä esitetyt periaatteet on kirjattu Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 153 ja 95 artiklaan.

2.2 Uusi strategia

2.2.1 Vaikutusten arviointi

Kuluttajapolitiittisen strategian onnistumista voidaan mitata vain tutkimalla sen **vaikutusta** kuluttajiin Euroopassa. Tämän vuoksi on olennaisen tärkeää, että strategian perusteet asetetaan selkeästi etukäteen, strategian edistymistä **seurataan säännöllisesti**, kunkin toimen onnistumista **arvioidaan** tarkasti ja kokemuksista otetaan opiksi. Näin kokemusten perusteella voidaan ehdottaa tarvittaessa mukautuksia politiikkaan.

2.2.2 Tietoon perustuva politiikka

Kuluttajapolitiikan tueksi tarvitaan asiaankuuluvaa tietoa, jotta politiikkaa voidaan mukauttaa ja ensisijaisia tavoitteita asettaa asianmukaisesti. Tarvitaan kattavia, järjestelmällisiä ja jatkuvia pyrkimyksiä, jotta voidaan kehittää sopiva tietokanta poliittisille päättäjille keskeiseksi apuvälineeksi. Myös kansalaisia varten tarvitaan tietoa, joilla parannetaan hintavertailujen avoimuutta, etenkin euron käyttöönoton jälkeen. Kuluttajat vaativat tarkkoja tietoja myös tavaroiden ja palveluiden turvallisuudesta voidakseen tehdä valistuneita päätöksiä, ja monet kuluttajat haluavat saada tietoja tuotteisiin liittyvistä muista seikoista kuten niiden ympäristövaikutuksista. Komissio tarjoaa edelleen yksityiskohtaisia tietoja kuluttajia kiinnostavista ajankohtaisista aiheista "Vuoropuhelu kansalaisten kanssa" -julkaisuissa ja -verkkosivulla (<http://europa.eu.int/citizens>).

Kuluttaja-asioiden monimuotoisuuden vuoksi kattaviin kuluttajietoihin on sisällyttävä yleisiä määrällisiä tietoja (esim. kulutusta, elinoloja ja muita sosioekonomisia näkökohtia koskevia tietoja), kuluttajatoimintaan liittyviä tietoja (esim. tietoja osallistumisesta kuluttajajärjestöjen toimintaan) ja kuluttajien taloudellisia etuja koskevia tietoja (esim. hintatietoja). Poliittisia päätäjiä varten määrällisiä tietoja on täydennettävä laadullisilla tiedoilla, joita voidaan hankkia esimerkiksi kuluttajien asenteita, tietoja ja tyytyväisyyttä koskevilla mielipidetutkimuksilla. Kuluttajavaltutusten ja niiden käsittelyn seuranta on myös erittäin tärkeää, jotta saadaan parempaa tietoa kuluttajien eduista ja markkinakehityksestä.

Komissio kehittää edelleen **kuluttajia ja markkinoita koskevista tiedoista koostuvaa tietokantaansa**. Se jatkaa "Consumers in Europe – facts and figures" -julkaisun, kuluttajahintatutkimusten, Eurobarometrin ja yleishyödyllisiä palveluita koskevien ryhmätutkimusten julkaisemista. Se aikoo myös tehdä Eurobarometri-kyselyitä valtioiden rajat ylittävistä kuluttajaongelmista, kuluttajille tiedottamisesta ja kuluttajien edustuksesta. Lisäksi se kehittää kuluttajatytyväisyyttä mittaavia indikaattoreita ja toteuttaa poliittista päätöksentekoa koskevan interaktiivisen aloitteen, jossa käytetään Internetiin perustuvaa menetelmää palautteen keräämiseen sekä kuulemiseen. Komissio hyödyntää myös asiaan kuuluvaa tieteellistä tutkimusta etenkin tutkimuksen ja teknologisen kehittämisen puiteohjelmien kautta.

2.3 Uuden strategian tärkeimmät taustatekijät

Uuden strategian kehittämisessä on otettu huomioon seuraavat viisi keskeistä tekijää.

2.3.1 Euro

Pitkään odotettu euron saapuminen kuluttajien kukkaroihin on alkanut muuttaa merkittäväällä tavalla elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien asenteita. Euron käyttöönoton myötä poistui tärkeä psykologinen este, joka on haitannut ostoksilla käymistä toisissa jäsenvaltioissa. Samalla myös hintavertailuiden tekeminen helpottui, ja tämän ansiosta rajatylittävän kaupankäynnin tarjoamien mahdollisuuksien pitäisi olla selvempiä kuluttajalle.

2.3.2 Yhteiskunnalliset, taloudelliset ja teknologiset muutokset

Internetin käyttö ja sen yleisyys kotitalouksissa ovat kasvamassa. Marraskuussa 2001 noin 50 prosenttia väestöstä (yli 15-vuotiaista) käytti Internetiä joko kotona, työssä, koulussa, jossakin julkisessa tilassa tai matkaviestinten kautta. Internetin yleisyys EU:n kotitalouksissa nousi maaliskuussa 2000 vallinneesta 18 prosentista 38 prosenttiin joulukuussa 2001⁽⁵⁾. Nämä suuntaukset saavat useammat kuluttajat tietoisiksi sähköisen kaupankäynnin tarjoamista mahdollisuuksista.

Sähköinen kaupankäynti ja tietoyhteiskunta vähentävät etäisyyden merkitystä monien tuotteiden ja ennen kaikkea palveluiden mainonnassa, markkinoinnissa ja vähittäismyynnissä.

Myös **kulutusmallit** ovat muuttumassa. **Palvelusektori** kasvaa: sen osuus BKT:stä on tällä hetkellä EU:ssa ainakin kaksinkertainen tuotantosektoriin nähden ja kolminkertainen, jos siihen sisällytetään sosiaaliset ja julkiset palvelut⁽⁶⁾. Tämä merkitsee

sitä, että palvelut, myös niiden turvallisuuskohdat, on otettava enenevässä määrin huomioon EU:n kuluttajapolitiikassa.

2.3.3 Sisämarkkinoiden täysimääräinen hyödyntäminen

Muutosten myötä valtioiden rajat ylittävästä kaupankäynnistä on tullut realistisempi vaihtoehto. Vähittäismyynnin sisämarkkinapotentiaalin täyden hyödyntämisen tiellä on kuitenkin edelleen esteitä.

Tutkimusten mukaan kuluttajille tarjottavissa tavaroissa ja palveluissa on edelleen eri jäsenvaltioiden välillä suuria hintaeroja, joita kuluttajat voisivat hyödyntää, jos heillä olisi enemmän luottamusta maiden rajojen yli tapahtuvaan kaupankäyntiin. Lisäksi hinnat saattaisivat alentua, jos elinkeinonharjoittajat voisivat myydä tavaroita ja palveluita rajojen yli toteuttamatta erityisjärjestelyitä eri maita varten.

Suuret hintaerot

Tuoreimmassa komission kertomuksessa yhteisön tuote- ja pääomamarkkinoiden toiminnasta⁽⁷⁾ tuodaan esiin, että elintarvikkeiden ja kulutustavaroiden vähittäismyyntihinnat vaihtelevat edelleen suuresti jäsenvaltioiden välillä ja että hintaerojen kaventuminen on hidastunut merkittävästi viime vuosina. Yleisesti ottaen hinnat EU-maiden välillä vaihtelevat kolmesta viiteen kertaa enemmän kuin maiden sisällä. Kertomuksessa todetaan, että erilaiset kansalliset säännökset, yrityskäytännöt ja kilpailuongelmat saattavat yhdessä pitää yllä hintaeroja yhteisössä.

Eri jäsenvaltioissa sovelletaan **erilaisia kuluttajansuojasääntöjä**. Koska kuluttajat eivät ole varmoja siitä, miten kuluttajansuojaa sovelletaan ulkomailta hankittuihin tuotteisiin tai palveluihin, he tyytyvät ainoastaan oman jäsenvaltionsa tarjontaan.

Kuluttajien luottamuksen puute rajatylittäviin ostoihin

Kaikkialla EU:ssa kuluttajat luottavat huomattavasti vähemmän muissa jäsenvaltioissa kuin omassaan tapahtuvaan kaupankäyntiin: vain 31 prosenttia kuluttajista pitää kuluttajansuojaa hyvänä rajatylittävissä kiistatapauksissa myyjän kanssa, kun sama luku samanlaisessa kiistassa kotimaan osalta on keskimäärin 56 prosenttia⁽⁸⁾.

⁽⁵⁾ Raportti e-Europe-vertailuanalyseistä, KOM(2002) 62 lopullinen, 5.2.2002.

⁽⁶⁾ Lähde: Eurostat

⁽⁷⁾ KOM(2001) 736.

⁽⁸⁾ Consumers survey, EOS GALLUP EUROPE, tammikuu 2002. Tutkimusta koskeva raportti on nähtävissä seuraavalla verkkosivulla: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/events/event42_en.html

Myöskään elinkeinonharjoittajille ei ole aina selvää, minkälaisia käytäntöjä niiden on noudatettava, jos ne haluavat käydä kauppaa muiden jäsenvaltioiden kuluttajien kanssa. Tämän vuoksi Euroopan unionin on varmistettava, että sisämarkkinasäännöillä ja -käytännöillä lisätään **kuluttajien luottamusta rajatylittävään kaupankäyntiin**. Tätä varten tarvitaan yksinkertaisempia ja yleisempiä sääntöjä, samanlaista täytäntöönpanotasoa kaikkialla EU:ssa, paremmin saatavilla olevaa kuluttajatiedotusta ja -valistusta sekä tehokkaita valitusmekanismeja.

Rajatyttävä kaupankäynti ei korvaa tavanomaista kaupankäyntiä, paitsi aivan rajaseuduilla. Mutta pelkästään se, että **rajatylittävästä kaupankäynnistä tehdään realistinen mahdollisuus**, voi jo itsessään **vaikuttaa** paikallisiin markkinoihin **kilpailua piristävästi**. Vaikka vain pieni osuus kuluttajista tekisi ostoksia ulkomailla, sillä on vaikutusta hintoihin kaikkien jäsenvaltioiden markkinoilla. Tämä vaikutus on nähty jo esimerkiksi Yhdistyneen kuningaskunnan autosektorilla ⁽⁹⁾.

2.3.4 Hallintotapaa koskevan uudistuksen toteuttaminen

Lissabonissa kokoontunut Eurooppa-neuvosto, heinäkuussa 2001 hyväksytty eurooppalaista hallintotapaa koskeva valkoinen kirja ⁽¹⁰⁾ ja piakkoin komissiolle esitettävä parempaa sääntelyä koskeva toimintaohjelma edustavat yhdessä poliittista uudistustahtoa. Nämä aloitteet ovat käynnistäneet tärkeän keskustelun, jossa on käsitelty säädösten laadun ja tehokkuuden parantamista, niiden yksinkertaistamista sekä kansalaisyhteiskunnan laajempaa kuulemistä ja ottamista mukaan EU:n päätöksentekoprosessiin.

Kansalaiset odottavat EU:lta paljon: odotukset kohdistuvat sen kykyyn turvata kuluttajien turvallisuus, ajaa heidän etujaan ja tarjota välitöntä etua Euroopan yhdistymisestä. Samalla he kuitenkin tuntevat vieraantuvansa yhä kauemmas EU:sta, sen prosesseista ja toimielimistä. Tämän takia EU:n tulevilla kuluttajansuojapolitiikalla olisi sekä saatava aikaan konkreettista hyötyä kuluttajalle että saatava kuluttajat mukaan politiikan kehittämiseen ja täytäntöönpanoon. Hyvän hallintotavan viisi periaatetta – ajoisuus, osallistuminen, vastuuvollisuus, tehokkuus ja johdonmukaisuus – ovat merkityksellisiä kuluttajapolitiikan kannalta, ja niiden olisi kuuluttava olennaisena osana tulevaan strategiaan.

2.3.5 Valmistautuminen laajentumiseen

Ehdokasmaiden liittyminen EU:hun vaikuttaa suuresti sisämarkkinoiden toimintaan. Tämä koskee etenkin kuluttajansuojaa, jonka alalla kansalaiset kuluttajina kokevat laajentuneiden markkinoiden vaikutukset. EU joutuu kohtaamaan **uusia sääntely- ja täytäntöönpanorakenteita** ja yleisesti ottaen uusia asenteita kuluttajansuojaan.

Monet kuluttajansuojasäännöt kuuluvat tällä hetkellä kansalliseen eivätkä EU:n lainsäädäntöön. Vaikka näiden säännösten yksityiskohdat vaihtelevat nykyisissä jäsenvaltiossa, perusajatuksset ovat kuitenkin samansuuntaiset. Ehdokasmaiden liittyessä kansallisten säännösten epäyhtenäisyys kuitenkin lisääntyy merkittävästi. Ehdokasmaiden täytäntöönpanorakenteet ovat usein heikommalla ja myös kuluttajien kokemukset ja odotukset hyvin erilaisia. Ehdokasmaiden kuluttajajärjestöillä on vielä pitkä matka kuluttavanaan, ennen kuin ne pystyvät täysimittaisesti hoitamaan tehtäviään eli tiedottamaan kuluttajille, edustamaan heitä ja valvomaan markkinoita.

Haasteena on täyttää uusien jäsenten perustellut odotukset mutta taata samalla kuluttajansuojan nykytaso ja parantaa sitä sekä turvallisuusnäkökohtien että kuluttajan oikeudellisten ja taloudellisten oikeuksien osalta. Tämän vuoksi laajentumiskysymykset otetaan huomioon koko strategiassa, ja komissio pyrkii edelleen kaikin keinoin auttamaan ehdokasmaiden kuluttajia, heidän edustajiaan ja kansallisia viranomaisia valmistautumaan laajentumiseen.

2.4 Uuden kuluttajapolitiittisen strategian rakenne

Tässä tiedonannossa esitetään komission strategia yhteisön kuluttajapolitiikkaa varten **seuraaviksi viideksi vuodeksi (2002–2006)**. Siinä asetetaan **kolme keskipitkän aikavälin tavoitetta**, jotka toteutetaan **lyhyen aikavälin ohjelmaan sisältyvillä toimilla**. Ohjelmaa tarkastellaan säännöllisesti komission yksiköiden laatiman valmisteluasiakirjan avulla. Keskipitkän aikavälin strategia tarjoaa pysyvät suuntaviivat, ja lyhyen aikavälin ohjelmaa taas voidaan nopeammin mukauttaa muutuvien olosuhteiden mukaisesti.

Komissio aikoo yhdistää strategian valmistelun paremmin kuluttajansuojatoimia koskevaan rahoitusvälineeseen ⁽¹¹⁾, jolla on tällä hetkellä erilainen aikataulu.

3. UUDEN KULUTTAJAPOLIITTISEN STRATEGIAN TAVOITTEET

Edellä esitettyjen keskeisten tekijöiden perusteella on päädytty **kolmeen keskipitkän aikavälin tavoitteeseen**:

Tavoite 1: "korkeatasoinen ja yhtenäinen kuluttajansuoja". Kuluttajansuojaa on kehitettävä, jotta kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla on mahdollisuudet saada todellista hyötyä sisämarkkinoista. Keskeistä tässä on yhteisten kuluttajansuojasääntöjen ja -käytäntöjen vahvistaminen kaikissa jäsenvaltioissa. Tämä merkitsee siirtymistä nykytilanteesta, jossa kussakin jäsenvaltiossa on joukko erilaisia sääntöjä, johdonmukaisempaan kuluttajansuojajärjestelmään EU:ssa.

⁽⁹⁾ Ks. http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector/price_diffs

⁽¹⁰⁾ KOM(2001) 428 lopullinen.

⁽¹¹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston päätös N:o 283/1999/EY, tehty 25. tammikuuta 1999, kuluttajia koskevien yhteisön toimien yleisistä puitteista, (EYVL L 34, 9.2.1999, s. 1).

Tavoite 2: ”kuluttajansuojasääntöjen tehokas soveltaminen”. Mikään laki ei ole hyvä, ellei sitä panna tehokkaasti täytäntöön. Kun taloudellisen yhdentymisen aste nousee vakaasti sisämarkkinoilla ja kuluttajille avautuu enemmän mahdollisuuksia, kuluttajilla olisi oltava käytännössä samantasoinen suoja kaikkialla EU:ssa ja varsinkin laajentuneessa EU:ssa. Myös elinkeinonharjoittajat haluavat yhdenmukaisempaa sääntöjen soveltamista. Viranomaisilla olisi oltava tähän liittyvää yhteistyötä varten konkreettiset ja tehokkaat keinot.

Tavoite 3: ”kuluttajajärjestöjen osallistuminen EU:n politiikkaan”. Kuluttajajärjestöjen osallistuminen politiikkaan on keskeistä sekä sisällön että prosessin kannalta.

Nämä tavoitteet tukevat toisiaan. EU-politiikan täytäntöönpano helpottuu, jos yleisessä kuluttajansuojassa saavutetaan korkeampi taso, mutta yhteiset EU-säännöt, joiden täytäntöönpano ei ole yhtenäistä, luovat epävarmuutta ja vähentävät kuluttajien saamaa hyötyä. Yhtenäisestä suojan tasosta saatavia etuja ei voida hyödyntää täysimääräisesti, jos kuluttajajärjestöt eivät ole riittävän vahvoja voidakseen hoitaa tehtävänsä ja osallistua politiikan laadintaan poliittisten päättäjien kanssa, tuoda esiin ongelmia ja helpottaa sääntöjen täytäntöönpanoa markkinavonnan kautta.

Strategiassa on asetettu etusijalle toimet, jotka täydentävät toisiaan ja jotka yhdessä – kriittisen massansa ansiosta – saavat aikaan kerrannaisvaikutuksia. Ensisijaisissa toimissa käsitellään pääasiassa valtioiden rajat ylittäviä kysymyksiä. Ne on valittu, jotta maksimoitaisiin vaikutukset EU:n tasolla. Joissakin toimissa ehdotetaan vähäisten resurssien yhdistämistä, EU:n tai jäsenvaltioiden tasolla, ja useimmissa käsitellään useampaa kuin yhtä tavoitetta. Erityistä huomiota on kiinnitetty toimiin, joilla edistetään kuluttajanäkökohtien huomioon ottamista muilla politiikan aloilla ja valmistautumista laajentumiseen.

3.1 Keskipitkän aikavälin tavoite 1: ”Korkeatasoinen ja yhtenäinen kuluttajansuoja kaikkialla EU:ssa”

Tavoitteena ei ole pyrkiä sääntelemään kaikkea kuluttajansuojaa yksityiskohtaisesti yhteisön tasolla. Se ei olisi toivottavaa eikä käytännöllistä. Tavoitteena on yhdenmukaistaa asianmukaisella tavalla (puitedirektiivillä, standardeilla, käytännesäännöillä) tavaroiden ja palveluiden turvallisuus ja ne kuluttajien taloudellisiin etuihin liittyvät seikat, joiden ansiosta kuluttajien luottamus lisääntyy niin, että he uskaltavat tehdä ostoksia kaikkialla sisämarkkinoilla. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi antamalla yhtenäinen joukko yksinkertaisia ja selviä EU-sääntöjä turvallisuusvaatimuksista, kaupallisista käytännöistä ja kuluttajan sopimusoikeuksista. Se voitaisiin toteuttaa myös korjaamalla puutteet nykyisissä EU-säännöissä, mikä edellyttää nykyisten direktiivien muuttamista. Hyvää hallintotapaa koskevan aloitteen

mukaisesti tämä merkitsisi elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien vastuun lisäämistä hyödyntämällä paremmin vaihtoehtoisia sääntelymuotoja kuten itsesääntelyä, myötäsääntelyä ja standardointia. Korkeatasoinen ja yhtenäinen kuluttajansuoja edellyttää myös yhdentymisperiaatteen huomioon ottamista varmistamalla, että muussakin EU-politiikassa kuten esimerkiksi sisämarkkina-, rahoituspalvelu-, liikenne-, energia-, ympäristö-, kilpailu-, maatalous- ja ulkomaankauppapolitiikassa otetaan järjestelmällisesti ja erityisesti huomioon kuluttajanäkökohdat. Kuluttajien kannalta keskeiset säännökset, joilla taataan korkeatasoinen suoja kaikkialla EU:ssa, olisi otettava täysimittaisesti huomioon kaiken EU-politiikan määrittelyssä. Vastaavasti kuluttajapolitiittisissa aloitteissa olisi tietenkin otettava huomioon niiden vaikutus elinkeinonharjoittajiin ja muihin asiaan liittyviin tahoihin. Komissio on myös kehittämässä yhtenäistä lähestymistapaa, jolla arvioitaisiin aloitteiden vaikutusta eri politiikan aloilla ja eri ryhmiin.

Yhteisössä tarvitaan korkeatasoinen kuluttajansuoja, ja se on otettava täysimääräisesti huomioon muun politiikan määrittelyssä.

Tämä tavoite edellyttää toimia seuraavilla politiikan aloilla:

3.1.1 Kuluttajille tarjottavien tavaroiden ja palveluiden turvallisuus

Yhteisön toimilla on menestyksekkäästi taattu tavaroiden vapaa liikkuvuus EU:ssa, ja palveluiden osalta samanlaisiin tuloksiin tähtäävää strategiaa ollaan laatimassa. Edelleenkin on kuitenkin tarpeen vahvistaa yhteisön toimia, joilla pyritään takaamaan korkeatasoinen ja yhtenäinen kuluttajansuoja tavaroiden osalta kaikkialla EU:ssa. Palveluita koskevat yhteisön kuluttajansuoja-aloitteet ovat toistaiseksi rajoittuneet vain joillekin aloille, pääasiassa liikenteeseen. Tämän vuoksi on tarkasteltava palveluihin liittyvien yhteisön toimien tarvetta ja käynnistettävä asianmukaiset aloitteet.

Tällä politiikan alalla etusijalla ovat **yleistä tuoteturvallisuutta koskevan muutetun direktiivin** ⁽¹²⁾ **täytäntöönpano**, uuden direktiivin mukaisten **standardien** kehittäminen, kuluttajille tarjottavien **palveluiden turvallisuuden** alalla toteutettavat asianmukaiset aloitteet sekä esiin tulevien **erityisten turvallisuusongelmien** ratkaiseminen. **Kemikaaleja** koskevassa uudessa lainsäädännössä otetaan huomioon riittävät riskin alentamista koskevat toimet, ja kohotetaan siten kuluttajien turvallisuuden tasoa.

⁽¹²⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY, annettu 3. joulukuuta 2001, yleisestä tuoteturvallisuudesta, EYVL L 11, 15.1.2002, s. 4.

3.1.2 Kuluttajien taloudellisia etuja koskeva lainsäädäntö

3.1.2.1 Kaupalliset käytännöt

Kuluttajansuojaa koskevassa vihreässä kirjassa⁽¹³⁾ esitetään vaihtoehtoja kaupallisia käytäntöjä koskevien sääntöjen lisäharmonisoinnille joko tapauskohtaisesti tai puitelainsäädännön kautta. Nykyisiä kuluttajansuojadirektiivejä on myös tarkasteltava ja muutettava, saatettava ajan tasalle ja mukautettava vähitellen vähimmäismääräisestä harmonisoinnista täysimääräiseen harmonisointiin. Vihreässä kirjassa ja palvelujen sisämarkkinastrategiaa koskevassa komission tiedonannossa⁽¹⁴⁾ tuodaan esiin, että ilman harmonisointia tapahtuvan vastavuoroisen tunnistamisen yksinkertainen soveltaminen ei todennäköisesti ole asianmukaista näiden kuluttajansuojaaan liittyvien seikkojen osalta. Jos kuitenkin riittävä harmonisointiaste saavutetaan, alkuperämaata koskevaa lähestymistapaa voidaan soveltaa muihin seikkoihin.

Komissio esittää **kuluttajansuojasta annetun vihreän kirjan** seurantaan koskevan tiedonannon **vuonna 2002**. Siinä tarkennetaan, minkälaisia aloitteita komissio aikoo toteuttaa kaupallisten käytäntöjen alalla, ja esitetään kuulemisprosessin jatkamista.

3.1.2.2 Yhteisön nykyisen kuluttajalainsäädännön tarkastelu

Komission kertomuksissa⁽¹⁵⁾ kiinteistöjen osa-aikaista käyttöoikeutta koskevasta direktiivistä⁽¹⁶⁾ ja pakettimatkoja koskevasta direktiivistä⁽¹⁷⁾ tuotiin esiin useita puutteita, joista on saatu lisätodisteita Euroopan parlamentille ja komissiolle tehtyjen valitusten kautta. Näihin kahteen direktiiviin sisältyy sääntöjä sekä sopimusoikeudellisista keinoista että kaupallisista käytännöistä (esim. myyntitekniikoista). Jälkimmäistä voitaisiin uudistaa osittain millä tahansa aloitteella, joka toteutetaan kuluttajansuojasta annetun vihreän kirjan perusteella. Näiden direktiivien osalta yksi komission ensisijaisista tavoitteista on ehdottaa täyttä yhdenmukaistamista, jotta saataisiin minimoitua EU:n sisällä kuluttajansuojasääntöjen eroavaisuudet, jotka aiheuttavat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien kannalta epäedullista sisämarkkinoiden pirstaloitumista.

Komissio laatii lisäksi raportin useiden nykyisten direktiivien täytäntöönpanosta, jos direktiivissä sitä edellytetään. Raportteihin voidaan tarvittaessa liittää muutosehdotuksia.

Komissio tarkastelee uudelleen **kiinteistöjen osa-aikaista käyttöoikeutta, pakettimatkoja ja hintamerkintöjä** koskevia direktiivejä.

⁽¹³⁾ KOM(2001) 531 lopullinen.

⁽¹⁴⁾ KOM(2000) 888.

⁽¹⁵⁾ SEC(1999) 1795 lopullinen ja SEC(1999) 1800 lopullinen.

⁽¹⁶⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 94/47/EY, annettu 26. lokakuuta 1994, ostajien suojaamisesta kiinteistöjen osa-aikaisen käyttöoikeuden ostosopimuksen tiettyihin osiin nähden (EYVL L 280, 29.10.1994, s. 83).

⁽¹⁷⁾ Neuvoston direktiivi 90/314/ETY, annettu 13. kesäkuuta 1990, matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista (EYVL L 158, 23.6.1990).

3.1.2.3 Kuluttajasopimuksiin sovellettava lainsäädäntö

Komissio hyväksyi vuonna 2001 Euroopan sopimusoikeutta koskevan tiedonannon⁽¹⁸⁾, jolla käynnistettiin kuulemisprosessi sisämarkkinoihin ja yhteisön lainsäädännön yhdenmukaiseen soveltamiseen liittyvistä mahdollisista ongelmista, jotka johtuvat eroavaisuuksista kansallisissa sopimusoikeudellisissa. Kuluttajia koskeva sopimusoikeus on merkittävä osa EY:n sopimusoikeutta. Neuvosto on kehottanut komissiota tiedottamaan kuulemisen tuloksista ja omista havainnoistaan ja suosituksistaan tarvittaessa vihreän tai valkoisen kirjan muodossa vuoden 2002 lopulla. Euroopan parlamentti puolestaan on pyytänyt komissiota laatimaan toimintasuunnitelman.

Tiedonantoa koskevalla seuranta-asiakirjalla vastataan neuvoston ja Euroopan parlamentin pyyntöihin. Siinä voitaisiin ehdottaa sääntelevien ja muiden toimenpiteiden yhdistelmää. Muu toimenpide voisi olla esimerkiksi tutkimustoiminnan koordinointi. Näiden toimien perusteella voitaisiin laatia yhteinen viitekehys ja vahvistaa yhteiset periaatteet ja terminologia. Lisäksi seuranta-asiakirjassa voitaisiin selvittää, mitä toimia olisi toteutettava nykyisen ja tulevan lainsäädännön johdonmukaisuuden varmistamiseksi, yleinen viitekehys huomioon ottaen. Tässä yhteydessä voitaisiin harkita **kuluttajia koskevan nykyisen sopimusoikeuden tarkistamista** epäjohdonmukaisuuksien poistamiseksi, puutteiden korjaamiseksi ja lainsäädännön yksinkertaistamiseksi. Tarkastelussa voitaisiin käsitellä myös **peruutus- ja harkinta-aikojen yhdenmukaistamista** useissa direktiiveissä⁽¹⁹⁾.

3.1.3 Rahoituspalvelut

Rahoituspalveluita koskevassa toimintasuunnitelmassa⁽²⁰⁾ esitetään strategia vähittäisrahoituspalvelujen sisämarkkinoiden luomiseksi. Paljon on jo saavutettukin, kuten rajatylittävistä euromääräisistä maksuista annettu asetus⁽²¹⁾, josta on suurta hyötyä kuluttajille ja jolla vahvistetaan rajatylittävää kauppaa yhdenmukaistamalla rajatylittäviä ja maan sisäisiä maksuja koskevat pankkien käsittelykulut. Lisätoimia kuitenkin tarvitaan, kuten toimintasuunnitelmassa todetaan. Tarvitaan muun muassa toimia, joilla helpotetaan rahoituspalveluiden tarjontaa valtioiden rajojen yli, varmistetaan kuluttajien asianmukainen suoja kaikkialla EU:ssa ja lisätään kuluttajien luottamusta valtioiden rajat ylittävään kauppaan. Komissio toteuttaa rahoituspalveluiden alalla sääntelyä, joka perustuu kaikkien osapuolten, myös kuluttajien ja loppukäyttäjien, varhaiseen, laajaan ja järjestelmälliseen kuulemiseen.

⁽¹⁸⁾ KOM(2001) 398 lopullinen.

⁽¹⁹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 94/47/EY, annettu 26. lokakuuta 1994, ostajien suojaamisesta kiinteistöjen osa-aikaisen käyttöoikeuden ostosopimuksen tiettyihin osiin nähden (EYVL L 280, 29.10.1994, s. 83), Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 97/7/EY, annettu 20. toukokuuta 1997, kuluttajansuojasta etäsovimuksissa (EYVL L 144, 4.6.1997, s. 19), neuvoston direktiivi 85/577/ETY, annettu 20. joulukuuta 1985, muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltuja sopimuksia koskevasta kuluttajansuojasta (EYVL L 372, 31.12.1985, s. 31).

⁽²⁰⁾ KOM(1999) 232 lopullinen.

⁽²¹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 2560/2001, annettu 19. joulukuuta 2001, rajatylittävistä euromääräisistä maksuista (EYVL L 344, 28.12.2001, s. 13).

Komissio ehdottaa näin ollen **kulutusluottoja koskevan direktiivin** ⁽²²⁾ tarkistamista ja ajan tasalle saattamista.

Komissio tekee **ehdotuksen kattavista oikeudellisista puitteista koskien sisämarkkinoiden maksuja**. Rahan ja maksujen muoto on muuttumassa nopeasti ("muoviraha", sähköinen raha). Euron käyttöönotto nopeuttaa tätä kehitystä. Toimivat ja turvalliset maksuvälineet ja -verkot ovat olennaisen tärkeitä sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan kannalta. Lainsäätäjän on käsiteltävä esimerkiksi uusien maksuvälineiden kustannuksiin, käsittelyaikoihin ja myöntäjien ja käyttäjien suhteisiin liittyvää kehitystä. Alaa koskevaa nykyistä lainsäädäntöä on lisäksi uudistettava.

Arvopapereiden alalla komissio on tehnyt ehdotuksia markkinoiden väärinkäyttöä ⁽²³⁾ ja esitteitä ⁽²⁴⁾ koskeviksi direktiiveiksi, joilla taataan korkeatasoinen kuluttajansuoja. Sijoituspalveluita koskevan direktiivin tarkistuksella yhdenmukaistetaan liiketoimintasäännöt. Komissio aikoo tehdä ehdotuksen myös pörssiyhtiöiden avoimuusvaatimuksista. Kaikista näistä ehdotuksista olisi etua kuluttajille, koska ne luovat terveet ja avoimemmat sisämarkkinat rahoituspalveluille.

3.1.4 Sähköinen kauppa

Kuluttajat ovat edelleen varovaisia tekemään verkko-ostoksia: alle kaksi prosenttia vähittäismyynnistä tapahtuu verkon kautta. Komissio on kehittänyt vuonna 2000 hyväksytyn eEurope-toimintasuunnitelman ⁽²⁵⁾ puitteissa strategian, jolla lisätään kuluttajien luottamusta verkkokauppaan. Strategia rakentuu neljästä tekijästä: korkealaatuiset sähköistä kaupankäyntiä koskevat käytäntösäännöt, korkealaatuiset vaihtoehtoiset riidanratkaisumenetelyt, selkeä ja johdonmukainen lainsäädäntö sekä tehokas täytäntöönpano.

Vaikka on olemassa monia käytäntösääntöjä, luotettavuusmerkintöjä ja muita järjestelmiä, niiden pelkkä lukumäärä ja moninaisuus aiheuttavat sen, että kuluttajien on vaikea tietää, voivatko he tehdä luotettavasti ostoksia jonkin tietyn verkkosivun kautta. Komission eConfidence-aloite käynnistettiin touku-kuussa 2000. Siinä saatettiin yhteen laaja joukko sidosryhmiä, myös kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien edustajia, ja pyrki- myksenä oli päästä sopimukseen hyviä toimintatapoja koske- vista yhteisistä vaatimuksista. Joulukuussa 2001 sidosryhmät esittelivät komissiolle alustavan sopimuksen, jossa ehdotettiin luotettavuusmerkinnöille Euroopan laajuisia vaatimuksia ja nii-

⁽²²⁾ Neuvoston direktiivi 87/102/ETY, annettu 22. joulukuuta 1986, kulutusluottoja koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten lähentämisestä (EYVL L 42, 12.2.1987, s. 48), sellaisena kuin se on muutettuna 22. helmikuuta 1990 annettulla direktiivillä 90/88/ETY (EYVL L 61, 10.3.1990, s. 14) sekä 16. helmikuuta 1998 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 98/7/EY (EYVL L 101, 1.4.1998, s. 17).

⁽²³⁾ KOM(2001) 281 lopullinen.

⁽²⁴⁾ KOM(2001) 280 lopullinen.

⁽²⁵⁾ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm

den täytäntöönpanon käytännön valvontaan tarvittavaa rakennetta.

Komissio aikoo antaa tämän sopimuksen perusteella **suosituksen kuluttajien luottamuksesta sähköiseen kaupankäyntiin** ja valvoo yhdessä sidosryhmien kanssa sopimuksen täytäntöönpanoa.

Turvallinen verkko, turvalliset yhteydet ja henkilötietojen suoja ovat myös keskeisiä tekijöitä pyrittäessä lisäämään kuluttajien luottamusta sähköiseen kaupankäyntiin. Raportissa eEurope-vertailuanalyysistä ⁽²⁶⁾ todetaan, että turvallisuussuhilta suojautumisessa on edistytty hitaasti, vaikka sekä julkisella että yksityissektorilla on käynnistetty useita aloitteita, kuten sähköisiä allekirjoituksia koskeva direktiivi ⁽²⁷⁾. Turvallisuusriskit, esimerkiksi virushyökkäykset, ovat lisääntyneet kahden viime vuoden aikana. Tämä huomioon ottaen eEurope-toimintaohjelmassa esitettyjä turvallisuusnäkökohtia on kehitetty kattavammasi verkko- ja tietoturva koskevaksi lähestymistavaksi.

Komissio ja jäsenvaltiot toteuttavat joukon **toimenpiteitä sähköisen kaupankäynnin turvallisuuden parantamiseksi**. Tämän saavuttamiseksi yhdistetään tietoisuuden lisääminen, tekniikan tukeminen, sääntely ja kansainvälinen koordinointi ⁽²⁸⁾.

3.1.5 Yleishyödylliset palvelut

Komission tiedonannossa Yleishyödylliset palvelut Euroopassa ⁽²⁹⁾ määritellään yleishyödyllisiksi palveluiksi "palvelut, joita julkiset viranomaiset pitävät yleishyödyllisinä ja joille sen vuoksi asetetaan erityisiä julkisen palvelun velvoitteita". Näihin kuuluvat **liikenne-, energia- (sähkö, kaasut), televiestintä- ja postipalveluiden** kaltaiset alat ⁽³¹⁾. Takuut näiden palveluiden **yleisestä saatavuudesta, korkeasta laadusta ja kohtuuhintaisuudesta** muodostavat perustan kuluttajien tarpeille ja muille velvoitteille, jotka liittyvät markkinoiden vapauttamiseen. Yleishyödyllisiä palveluita koskevassa komission raportissa Laekenin Eurooppa-neuvostolle ⁽³²⁾ todettiin, että komissio aikoo laatia säännöllisesti seurantaraportteja alan markkinoiden toimivuudesta. Ensimmäinen tällainen raportti on laadittu ja siinä tuotiin esiin palveluiden **laatu** tulevaisuuden suurena haasteena.

⁽²⁶⁾ Raportti eEurope-vertailuanalyysistä, KOM(2002) 62 lopullinen, 5.2.2002.

⁽²⁷⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 1999/93/EY, annettu 13. joulukuuta 1999, sähköisiä allekirjoituksia koskevista yhteisön puitteista, EYVL L 13, 19.1.2000, s. 12–20, tullut voimaan 19.7.2001.

⁽²⁸⁾ Komission tiedonanto Verkko- ja tietoturva: Ehdotus eurooppalaiseksi lähestymistavaksi, KOM(2001) 289, 6.6.2001; neuvoston päätöslauselma 14378/01, 6.12.2001.

⁽²⁹⁾ KOM(2000) 580, 20.9.2000.

⁽³⁰⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/22/EY, annettu 7. maaliskuuta 2002, yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla (yleispalveludirektiivi), EYVL L 108, 24.4.2002, s. 51.

⁽³¹⁾ Kuitenkaan kaikkien toimintaa näillä aloilla ei sovelleta julkisen palvelun velvoitteita ja jotkin toteutetaan tavanomaisin markkinaehdoin esimerkiksi liikenne- ja energia-alalla. Jotakin kuluttajansuojasääntöjä tosin sovelletaan kaikilla aloilla.

⁽³²⁾ KOM(2001) 598, 17.10.2001.

Tällä hetkellä ei ole riittävän kehittyneitä laatuindikaattoreita, joilla näitä palveluita voitaisiin arvioida. Komissio aikoo laatia **tiedonannon yleishyödyllisten palveluiden horisontaalista arviointia koskevista menetelmistä**. Menetelmissä kiinnitetään erityishuomiota kuluttajien näkemyksiin palveluiden toimivuudesta.

3.1.5.1 Yleishyödylliset palvelut – Liikenne

Kuluttajat ovat olleet varsin tyytymättömiä tiettyihin **liikennealan** palveluihin, mikä on tullut esiin Eurobarometri-tutkimuksessa ⁽³³⁾ ja kvalitatiivisissa kohderyhmätutkimuksissa. Lentomatkustajien oikeuksien parantamisessa on edistytty merkittävästi, mutta edistystä olisi saavutettava myös muiden liikenne-
muotojen osalta.

Komission valkoisessa kirjassa ”Eurooppalainen liikennepoliittikka vuoteen 2010: valintojen aika” ⁽³⁴⁾ todetaan, että komission aikomuksena on vuoteen 2004 mennessä **ulottaa** mahdollisuuksien mukaan **lentomatkustajiin sovellettavat kuluttajansuojatoimet koskemaan muitakin liikennemuotoja**, eritoten rautatieliikennettä ja merenkulkua ja mahdollisuuksien mukaan kaupunkiliikennepalveluita.

3.1.5.2 Yleishyödylliset palvelut – Energia

Energia-alalla komissio on tehnyt ehdotuksia ⁽³⁵⁾ **sähkö- ja kaasumarkkinoiden** avaamisesta edelleen kilpailulle. Näissä ehdotuksissa ennustetaan, että kaikki kuluttajat voisivat valita energiantoimittajansa vapaasti 1. tammikuuta 2005 mennessä.

Ehdotuksiin sisältyy yksityiskohtainen joukko **kuluttajan perusoikeuksia**, joihin sähkömarkkinoiden osalta sisältyy oikeus yleispalveluun. Niissä säädetään myös vähimmäissopimusehdoista, sovellettavista hinnoista ja tariffeista koskevien tietojen avoimuudesta, heikommissa asemassa olevien kuluttajien suojelutoimista sekä kohtuuhintaisen ja selkeän valitus- ja riidanratkaisumenettelyn saatavuudesta.

Komissio seuraa edelleen sähkön ja kaasun sisämarkkinasääntöjen täytäntöönpanoa ja etenkin niiden vaikutusta kuluttajiin ja tutkii erilaisia energiavaihtoehtoja tulevaisuutta varten.

⁽³³⁾ Yleishyödyllisiä palveluita koskeva Eurobarometri-tutkimus, syyskuu 2000,
http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_en.pdf

⁽³⁴⁾ KOM(2001) 370, 12.9.2001.

⁽³⁵⁾ Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi sähkön ja maakaasun sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä annettujen direktiivien 96/92/EY ja 98/30/EY muuttamisesta, komission tiedonanto KOM(2001) 125, 13.3.2001.

3.1.6 Kansainvälinen kauppa, standardointi ja pakkausmerkinnät

Maaillankauppaa säännellään Maailman kauppajärjestön WTO:n sopimuksin. Kaupan vapautumisen lisäksi muutkin tekijät näissä sopimuksissa ovat kuluttajien kannalta asiaankuuluvia.

Uusi WTO:n neuvottelukierros käynnistettiin Dohassa marraskuussa 2001 ja siinä käsitellään kaupan vapauttamista edelleen ja uusien sääntöjen laatimista. Monet neuvottelukysymyksistä ovat tärkeitä kuluttajan kannalta, kuten esimerkiksi palveluita, myös rahoituspalveluita, koskevat WTO:n neuvottelut, pakkausmerkintöjä, tuoteturvallisuutta ja harhaanjohtavia käytäntöjä (kaupan teknisiä esteitä koskevaan sopimukseen ⁽³⁶⁾ liittyen) koskevat keskustelut, ennalta varautumisen periaate ja teollis- ja tekijänoikeudet.

WTO:n lisäksi EY on neuvotellut tai on neuvottelemassa useiden maiden ja alueiden kanssa kauppasopimuksia, jotka myös ovat kuluttajien etujen kannalta merkittäviä.

Kansainvälisillä standardeilla, etenkin ISO-standardeilla ⁽³⁷⁾, on merkittävä asema kaupan teknisiä esteitä koskevassa sopimuksessa, ja niillä voi olla vaikutusta Euroopan kuluttajien turvallisuuteen tai etuihin. Tämän vuoksi on tärkeää varmistaa, että kansainvälinen standardointi on avointa ja että kuluttajien edut ovat riittävästi edustettuina.

Yksityiset järjestelyt kuten käytännössä säännöt, suuntaviivat ja yksityiset ja vapaaehtoiset pakkausmerkinnät, joilla pyritään antamaan kuluttajille tietoa tuotteen alkuperästä, tuotannosta ja mahdollisista vaikutuksista, voivat täydentää kestävästi kehityksen edistämiseen tähtääviä viranomaisten toimenpiteitä.

Komissio **ajaa ja suojelee kuluttajien etuja** yleisesti WTO:ssa sekä kahdenvälisissä kauppasuhteissa ja muilla foorumeilla ja käy tähän liittyvää vuoropuhelua kuluttajajärjestöjen kanssa. Komissio myös edistää kuluttajien osallistumista kansainväliseen standardointiin.

3.2 Keskipitkän aikavälin tavoite 2: kuluttajansuojasääntöjen tehokas soveltaminen

Strategian toinen tavoite on kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanoon liittyvä toimiva yhteistyö. Täytäntöönpanoa koskevalle yhteistyölle on tällä hetkellä sekä oikeudellisia että käytännöllisiä esteitä, jotka on voitettava, jotta kuluttajansuojaa koskevia periaatteita voidaan soveltaa tehokkaasti. EU:n tasolla huolehditaan koordinoinnista, mutta täytäntöönpano kuuluu pääasiallisesti jäsenvaltion keskus-, alue- ja paikallisviranomaisien toimivaltaan. Tämän keskipitkän aikavälin tavoitteen saavuttamiseksi pitäisi toteuttaa toimia seuraavilla aloilla:

⁽³⁶⁾ Maailman kauppajärjestön kaupan teknisiä esteitä koskeva sopimus.

⁽³⁷⁾ ISO (International Standards Organisation) eli kansainvälinen standardointijärjestö.

3.2.1 Täytäntöönpanoa koskeva yhteistyö jäsenvaltioiden välillä

Kaupallisia käytäntöjä ja tuoteturvallisuutta koskevien sääntöjen täytäntöönpanosta vastaavien viranomaisten yhteistyö on keskeistä sisämarkkinoiden toiminnalle. Epärehellisten elinkeinonharjoittajien esteetön toiminta rajatylittävissä kaupankäynnissä häiritsee kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisen luottamuksen kehittymistä. Kuluttajansuojaa koskevassa vihreässä kirjassa⁽³⁸⁾ ehdotettiin muussa EU-politiikassa jo käytössä olevaa lainsäädäntöä, jolla yhteistyö virallistettaisiin. Lainsäädäntö voisi myös tarjota perustan kolmansien maiden kanssa tehtäville yhteistyösopimuksille. Vihreässä kirjassa tästä aiheesta esitetyt ajatukset saivat erittäin laajan kannatuksen.

Yleistä tuoteturvallisuutta koskevaan tarkistettuun direktiiviin sisältyy säännöksiä tuoteturvallisuuden täytäntöönpanoa koskevista voimistetuista yhteistyörakenteista, kuten kulutustavaroiden turvallisuutta käsittelevästä verkosta.

Komissio aikoo tehdä ehdotuksen kuluttajansuojan **täytäntöönpanoa koskevaan yhteistyöhön liittyvistä oikeudellisista puitteista** jäsenvaltioiden välillä; tähän sisältyy myös kansallisten täytäntöönpanoelinten edustajista muodostuvan komitean perustaminen.

Nykyiset tilapäiset ja epäviralliset yhteistyörakenteet, kuten Kansainvälinen markkinoinnin valvontaverkko (IMSN) ja Kuluttajasopimusten kohtuuttomia ehtoja koskeva tietokanta (CLAB), ovat olleet edelläkävijöitä tällaisessa yhteistyössä ja säilyttävät merkittävän asemansa.

3.2.1.1 Kansainvälinen markkinoinnin valvontaverkko (IMSN)

IMSN on 29:n valtion lainvalvontaviranomaisista koostuva organisaatio. Periaatteessa viranomaiset tulevat Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön OECD:n jäsenvaltioista. Verkon tehtävänä on jakaa tietoja valtioiden rajat ylittävästä kaupallista toiminnasta, jolla voi olla vaikutusta kuluttajien etuihin, ja edistää lainvalvontaviranomaisten kansainvälistä yhteistyötä. Euroopan komissio osallistuu tarkkailijana joka toinen vuosi pidettäviin IMSN:n konferensseihin. Valvontaverkon eurooppalaisessa alaryhmässä IMSN-Europessa toimivat Euroopan talousalueen jäsenvaltioiden viranomaiset, jotka vastaavat hyvän kauppatavan mukaisten lakien ja muiden kuluttajansuojatoimien täytäntöönpanosta.

IMSN-Europan jäsenten välisen jatkuvan ja säännöllisen tiedonvaihdon varmistamiseksi komissio aikoo kehittää nykyistä **verkkosivua** tiedonvaihtotarkoituksiin ja **tietokantaa**, johon rekisteröidään täytäntöönpanoon liittyvää tietoa.

3.2.1.2 Kuluttajasopimusten kohtuuttomia ehtoja koskeva tietokanta (CLAB)⁽³⁹⁾

Kohtuuttomia sopimusehtoja koskevan direktiivin⁽⁴⁰⁾ tarkoituksena oli poistaa kohtuuttomat ehdot elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisistä sopimuksista. Komissio perusti CLAB-tietokannan, jotta käytössä olisi väline direktiivin käytännön täytäntöönpanon valvontaa varten. Tietokanta sisältää tietoja kohtuuttomia sopimusehtoja koskevasta oikeuskäytännöstä eri maissa. CLABissa oikeuskäytännöllä ei tarkoiteta pelkästään tuomioistuinten tuomioita vaan myös hallintoviranomaisten päätöksiä, vapaaehtoisia sopimuksia, tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyiden ratkaisuja ja sovittelun tuloksia.

Komissio aikoo **täydentää ja kehittää CLAB-tietokantaa** lähivuosina.

3.2.2 Tiedot tavaroiden ja palveluiden turvallisuudesta

Kuluttajien terveyden ja turvallisuuden korkeatasoisen suojan takaavien järjestelmien tehokkuutta EU:ssa olisi seurattava tiiviisti, jotta voitaisiin kartoittaa heikkoudet, määrittellä ensisijaiset toimet sovellettavien turvallisuussäännösten vahvistamiseksi tai täydentämiseksi, puuttua nopeasti asioihin hätätapauksissa ja avustaa päätöksentekijöitä uusien poliittisten suuntaviivojen määrittelyssä. Tähän sisältyvät esimerkiksi vaarallisia tuotteita koskevien tietojen keruu ja arviointi, tietyistä palveluista aiheutuvat riskit sekä tuotteisiin ja palveluihin liittyvät tapaturmat.

Tietojen keruu ja vaihtaminen EU:n tasolla on myös tärkeää, jotta voitaisiin edistää tuotteiden ja palveluiden turvallisuutta koskevien yhteisön säännösten johdonmukaista täytäntöönpanoa.

Nopeaa tietojenvaihtojärjestelmää (RAPEX) sekä tuotteisiin liittyviä tapaturmia koskevia tiedonkeruu- ja tiedonvaihtojärjestelmiä olisi kehitettävä edelleen. **RAPEX-järjestelmän vahvistaminen** kuuluu yleistä tuoteturvallisuutta koskevan tarkistetun direktiivin⁽⁴¹⁾ täytäntöönpanoon. **Palveluiden turvallisuutta** ja tapaturmia tietyillä palvelualoilla **koskevien tietojen keruu-, arviointi- ja vaihtojärjestelmien kehittämistä** voidaan pitää osana palveluiden turvallisuutta koskevaa aloitetta. Henkilövahinkojen ehkäisemistä koskevan ohjelman⁽⁴²⁾ mukaisesti tuotteisiin liittyviä tapaturmia koskevien tietojen keruuta ja arviointia jatketaan uudessa kansanterveysohjelmassa ja vahvistetaan tarvittaessa asianmukaisin erityisaloittein.

⁽³⁹⁾ Lyhenne "CLAB" tulee kohtuuttomia sopimusehtoja tarkoittavasta ranskankielisestä termistä "clauses abusives".

⁽⁴⁰⁾ Direktiivi 93/13/ETY, EYVL L 95, 21.4.1993.

⁽⁴¹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY, annettu 3. joulukuuta 2001, yleisestä tuoteturvallisuudesta (EYVL L 11, 15.1.2002, s. 4).

⁽⁴²⁾ http://europa.eu.int/comm/health/ph/programmes/injury/index_en.htm

⁽³⁸⁾ KOM(2001) 531 lopullinen.

Laajentuminen asettaa lisähaasteita, kun yhteisön järjestelmään on sisällytettävä heikompia täytäntöönpanojärjestelmiä. Tämän helpottamiseksi komissio avustaa ehdokasmaita näiden pyrkimässä **luomaan toimivat hallinnolliset rakenteet ja lainvalvontaviranomaiset** kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanoa ja valvontaa varten.

Ehdokasmaat osallistuvat yleistä tuoteturvallisuutta koskevan tarkistetun direktiivin täytäntöönpanoon etenkin **osallistumalla vahvistettuun nopeaan tietojenvaihtojärjestelmään** (RAPEX).

3.2.3 Valitusmenettelyt

Jotta kuluttajat olisivat riittävän luottavaisia tehdä ostoksia oman maansa ulkopuolella ja hyödyntääkseen sisämarkkinoita, heille on taattava, että ongelmatilanteissa on käytettävissä toimivat valitusmenettelyt. Tämän vuoksi paremmin ja helpommin saatavilla olevat valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisumenettelyt tuomioistuimissa ja niiden ulkopuolella ovat välttämättömiä, jotta kuluttajien oikeussuoja olisi tehokkaampi.

3.2.3.1 Vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt (ADR)

Valtioiden rajat ylittävissä riitatapauksissa perinteiseen tuomioistuinmenettelyyn turvautuminen ei aina ole käytännöllisin eikä kustannustehokkain vaihtoehto kuluttajille eikä elinkeinonharjoittajillekaan. Komissio on tehnyt lukuisia aloitteita, joilla pyritään edistämään yksinkertaisia, edullisia ja tehokkaita keinoja rajatylittävien riitojen ratkaisuun. Yksi tällainen ovat vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt ⁽⁴³⁾.

Tuomioistuinten ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyiden koordinoimista varten perustettiin lokakuussa 2001 tuomioistuinten ulkopuolisten elinten eurooppalainen verkko (EEJ-verkko). EEJ-verkko on tiedotus- ja tukirakenne, joka muodostuu kussakin jäsenvaltiossa sijaitsevista kansallisista yhteyspisteistä eli selvityskeskuksista. Yhteyspisteet antavat kuluttajille tietoa ja tukea näiden tehdessä valituksen asianmukaiseen vaihtoehtoiseen riidanratkaisuelimeen. EEJ-verkon toimintaa täyden-

tää helmikuussa 2001 perustettu FIN-NET, joka on rahoituspalvelujen alalla toimiva EU:n laajuinen riitojenratkaisuverkosto.

Komissio kehittää **EEJ-verkon** toimintaa jäsenvaltioiden kanssa. Se antaa vaihtoehtoisille riidanratkaisumenettelyille vähimmäistakuut kannustamalla soveltamaan vuosina 1998 ja 2001 annettuja komission suosituksia. Komissio kehittää ja parantaa edelleen FIN-NETin toimintaa ja edistää **EU:n laajuisten vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyiden, etenkin verkon kautta toimivien menettelyiden**, kehittämistä. Komissio antoi myös vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyitä koskevan vihreän kirjan ⁽⁴⁴⁾, jossa tarkastellaan nykytilannetta ja pohditaan tulevia prioriteetteja, ja se aikoo ehdottaa tiedonantoa sähköisesti toteutettavista riidanratkaisumenettelyistä.

3.2.3.2 EU-kuluttajaneuvontakeskukset (Euroguichet-toimistot)

EU-kuluttajaneuvontakeskusten verkko toimii komission ja EU:n kuluttajien välisenä tahona, joka edistää sisämarkkinoiden parempaa hyödyntämistä ja antaa komissiolle palautetta markkinoilla esiintyvistä ongelmista. Keskukset antavat tietoa sekä yhteisön että jäsenvaltioiden lainsäädännöstä ja oikeuskäytännöstä. Ne myös avustavat ja neuvovat sovitteluun liittyvissä asioissa, antavat tietoa menettelyistä, tarjoavat oikeudellista ensiapua ja ohjaavat oikealle viranomaiselle. Keskukset tekevät tiivistä yhteistyötä verkkoon kuuluvien muiden keskusten kanssa ja muiden eurooppalaisten verkkojen kuten EEJ-verkon ja FIN-NETin kanssa. Komissio toivoo, että jokaisessa jäsenvaltiossa – ja mahdollisimman pian myös ehdokasmaissa – olisi EU-kuluttajaneuvontakeskus.

Komissio jatkaa **kuluttajaneuvontakeskusten verkon rakentamista** EU:n jäsenvaltioissa ja ehdokasmaissa. Jotta komissio pystyisi paremmin kartoittamaan kuluttajien tarpeet, kuluttajaneuvontakeskukset osallistuvat **interaktiivista politiikan suunnittelua** koskevaan komission aloitteeseen, joka tarjoaa mekanismin palautteen antamiseen ja näin ollen arvokkaan tiedon välittämiseen markkinoilta.

3.2.3.3 Oikeudellinen yhteistyö yksityisoikeuden alalla

Yksityisoikeuteen liittyvän yhteistyön päätavoitteena on parantaa jäsenvaltioiden välistä yhteistyötä henkilöiden vapaan liikkuvuuden edistämiseksi. Tampereella 15.–16. lokakuuta 1999 kokoontunut Eurooppa-neuvosto vahvisti suunnitelman muun muassa Amsterdamin sopimuksessa esitetyn yksityisoikeuden alalla tehtävän oikeudellisen yhteistyön toteuttamiseksi. Alan kolme ensisijaista tavoitetta ovat paremmat oikeussuojakeinot, oikeuden päätösten vastavuoroinen tunnustaminen ja oikeudenkäyntimenettelyjen lähentäminen toisiinsa.

⁽⁴³⁾ Komissio on antanut suosituksen 98/257/EY tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista (EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31) ja suosituksen 2001/310/EY kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista (EYVL L 109, 19.4.2001, s. 56).

⁽⁴⁴⁾ KOM(2002) 196 lopullinen.

Komissio pyrkii tavoitteisiin, jotka **asetettiin Amsterdamin sopimuksessa yksityisoikeuden alalla tehtävän oikeudellisen yhteistyön toteuttamiseksi ja joita vahvistettiin Tampereella kokoontuneen Eurooppa-neuvoston päätelmissä**. Komissio päivittää edelleen säännöllisesti tulostaulukkoa, jolla se seuraa, miten tavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavien toimenpiteiden hyväksymisessä ja toteuttamisessa on edistytty.

Tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla annetussa asetuksessa ⁽⁴⁵⁾, joka tuli voimaan 1. maaliskuuta 2002, annetaan uusia sääntöjä, joilla on välitöntä vaikutusta kuluttajiin. Suunnitteilla on myös uusia sääntöjä, jotka koskevat sopimusvelvoitteisiin ja sopimuksenulkoisiin velvoitteisiin sovellettavaa lakia ⁽⁴⁶⁾.

Komissio ottaa huomioon kuluttajien edut, kun **kansainvälistä yksityisoikeutta koskevat yhteisön säännöt** vahvistetaan.

3.2.4 Tuki kuluttajajärjestöille

Kuluttajajärjestöt voivat vaikuttaa merkittävästi kuluttajapolitiikan toimenpiteiden täytäntöönpanoon sekä kieltokanteiden käytön että yleisen markkinavalvonnan kautta. Ne pystyvät karottamaan tuotteita ja palveluita, jotka ovat esimerkiksi vaarallisia tai heikkolaatuisia. Näin ne täydentävät viranomaisten täytäntöönpano- ja valvontatehtävää. Toiminta vaatii paljon resursseja ja usein korkeaa asiantuntemuksen tasoa.

Useat tavoitteen 3 tueksi suunnitelluista toimista, kuten koulutusohjelma kuluttajajärjestöjen asiantuntijoille tai sähköinen valitusfoorumi, parantavat kuluttajajärjestöjen ja yksittäisten kuluttajien valmiuksia osallistua markkinavalvontaan. Komissio toteuttaa lisäksi joitakin yleiseen tuoteturvallisuuteen liittyviä erityisaloitteita.

Komissio järjestää vuonna 2003 **kuluttajajärjestöille markkinavalvontaan liittyvää koulutusta** yleistä tuoteturvallisuutta koskevaan tarkistettuun direktiiviin liittyen. Se myös tarkastelee mahdollisuutta käynnistää uusia koordinoitavuuksia jäsenvaltioiden kanssa direktiivin tullessa voimaan.

⁽⁴⁵⁾ Neuvoston asetus (EY) N:o 44/2001, annettu 22. joulukuuta 2000, tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla (EYVL L 12, 16.1.2001, s. 1).

⁽⁴⁶⁾ Sopimusvelvoitteisiin sovellettavaa lakia koskevan vuoden 1980 Rooman yleissopimuksen tarkistus ("ROME I") ja uusi säädös, jolla säännellään lainvalintasääntöjä kaupallisten liiketoimien sopimuksenulkoisten seikkojen osalta ("ROME II").

3.3 Keskipitkän aikavälin tavoite 3: Kuluttajajärjestöjen osallistuminen EU:n politiikkaan

Jotta kuluttajansuojapolitiikka olisi toimivaa, kuluttajilla itsellään täytyy olla mahdollisuus osallistua heihin vaikuttavan politiikan laadintaan. Tämä ulottuu pelkän kuluttajapolitiikan välitöntä soveltamisalaa laajemmalle, ja on olennaisen tärkeää, että kuluttajansuojaa koskevat vaatimukset saadaan sisällytettyä muuhun EU-politiikkaan. Esimerkiksi jonkinlaisen markkinarakenteen kautta tarjottavien julkisten palveluiden ja muiden yleishyödyllisten palveluiden määrä on jatkuvasti lisääntymässä, ja kuluttajien edut näillä aloilla olisi otettava huomioon. Kuluttajajärjestöjen osallistumisen kautta saadaan arvokasta palautetta ehdotuksista. Erityistoimia olisi kehitettävä seuraavilla aloilla:

3.3.1 Kuluttajajärjestöjen osallistumista EU-politiikan laatimiseen koskevien mekanismien tarkistus

3.3.1.1 Kuulemista koskevat vaatimukset

Jotta yhteisön lainsäädäntöä saataisiin tehokkaammaksi ja avoimemmaksi, hyvää hallintotapaa koskevassa valkoisessa kirjassa ⁽⁴⁷⁾ ehdotetaan, että kuulemisprosessi olisi kokonaisuudessaan toteutettava yhteisesti sovittujen standardien mukaisesti. Valkoisessa kirjassa myös tunnustetaan vaikutus, joka prosessilla on kansalaisyhteiskunnan resursseihin, ja siinä todetaan, että viranomaisten on otettava tämä huomioon tulevaisuudessa.

Kuluttajajärjestöillä on foorumi, kuluttajakomitea, jonka kautta ne osallistuvat kuluttajapolitiikan laatimiseen. Kuluttajakomitea on neuvoo-antava komitea, jossa on kuluttajien edustajia kaikista jäsenvaltioista ja Euroopan laajuisista järjestöistä. Kuluttajajärjestöjen tämänhetkisenä haasteena on saada mahdollisuus ja valmiudet vaikuttaa laajempaan EU-aloitteisiin, joilla on vaikutusta kuluttajiin, kaikissa EU:n päätöksentekoprosessin vaiheissa.

Komissiolle ollaan piakkoin esittämässä tiedonantoa **vähimmäisvaatimuksista** komission kuulemisprosesseja varten.

3.3.1.2 Osallistuminen neuvoo-antaviin elimiin ja työryhmiin

Kuluttajien osallistuminen neuvoo-antaviin elimiin ja työryhmiin edistää myös osaltaan kuluttajanäkökohtien huomioon ottamista kaikessa EU-politiikassa. Useimmat neuvoo-antavista elimistä liittyvät maatalousalaan. Uusia neuvoo-antavia elimiä on perustettu esimerkiksi liikenne-, energia-, televiestintä- ja kalatalousalalle. Vuosien mittaan kuluttajien edustus näissä elimissä on lisääntynyt sattumanvaraisesti, ilman yleistä koordinoitua toimintatapaa.

⁽⁴⁷⁾ KOM(2001) 428 lopullinen.

Komissio pyrkii lisäämään avoimuutta **neuvoa-antavien erielinten** toiminnassa. Tähän liittyen komissio tutkii, ovatko kuluttajajärjestöt asianmukaisesti edustettuina niitä koskevilla eri politiikan aloilla.

3.3.1.3 Standardointi

Eurooppalaisten standardointielinten vahvistamalla vapaaehtoisilla standardeilla on suuri merkitys monien kuluttajansuojaan liittyvien yhteisön toimenpiteiden täytäntöönpanossa. Julkisen politiikan tavoitteiden saavuttamiseen tähtäävien standardien käytön oikeutus lisääntyy standardointiprosessin avoimuuden sekä kaikkien sidosryhmien, myös kuluttajien, täysimääräisen ja tosiasiallisen osallistumisen myötä. Kuluttajien osallistuminen Euroopan laajuiseen standardointiin on edelleen riittämätöntä, ja valmistajilla ja muilla taloudellisilla toimijoilla on edelleen hallitseva asema.

Komissio tutkii, miten se voisi **parantaa kuluttajien osallistumista** standardointielinten toimintaan. Euroopan laajuinen standardointi edellyttää toimintaa sekä EU:n tasolla että kansallisissa standardointikomiteoissa. Tämän vuoksi komission ja jäsenvaltioiden olisi toimittava yhdessä ja pyrittävä varmistamaan, että EU-tason toiminta on koordinoitua ja että kuluttajien edustajat otetaan mukaan toimintaan kansallisella tasolla.

3.3.1.4 Kuluttajien osallistuminen muiden EU-elinten toimintaan

Kuluttajajärjestöjen osallistuminen EU-politiikan laatimiseen koskee kaikkia EU:n toimielimiä. Euroopan laajuisia ja kansallisia kuluttajajärjestöjä kuullaan jo parlamentissa ja neuvostossa. Nizzan sopimuksessa nimenomaisesti lisätään kuluttajat luetteloon, jossa esitellään kansalaisyhteiskunnan edustajat talous- ja sosiaalikomiteassa⁽⁴⁸⁾. Kuluttajien osallistuminen voisi kuitenkin olla järjestelmällisempää.

Komissio **kehottaa muita EU:n toimielimiä** tarkastelemaan, miten kuluttajien osallistumista politiikan laadintaan voitaisiin lisätä.

3.3.2 Kuluttajille tiedottaminen ja kuluttajavalistus

Toissijaisuusperiaatteen mukaisesti kuluttajille tiedottaminen ja kuluttajavalistus on suureksi osaksi jäsenvaltion keskus-, alue- ja paikallisviranomaisten vastuulla.

⁽⁴⁸⁾ EY:n perustamissopimuksen 257 artikla.

3.3.2.1 Tiedottaminen

Kansalaiset odottavat yhä yleisemmin saavansa helposti kattavaa tietoa EU-asioista, ja tämä edellyttää nykyaikaista, tehokasta ja luotettavaa tiedotuspolitiikkaa, jossa otetaan huomioon tuoreimmat tutkimustiedot. Tämä on jatkuva haaste komissiolle ja muille EU-toimielimille, jotka ovat sitoutuneet avoimuuteen ja vastuullisuuteen perustuvaan politiikkaan. Asia koskee etenkin kuluttajia, koska EU:n kuluttajansuojapolitiikalla ja -toimilla on välitöntä vaikutusta heidän elämäänsä. Komissio on viime vuosina kehittänyt erilaisia tiedotusvälineitä, jotka on suunnattu yleisesti kansalaisille tai kuluttajille taikka erityisille kohderyhmille. Tällaisia ovat esimerkiksi komission verkkosivu, Consumer Voice -uutiskirje sekä tiedotuskampanjat. EU-kuluttajaneuvontakeskukset (Euroguichet-toimistot) ovat tärkeässä asemassa, koska ne antavat tietoa EU:n aloitteista suoraan kuluttajille.

Komissio pyrkii edelleen parantamaan kuluttajille suunnattua **tiedotuspolitiikkaansa**. Tuleviin toimiin sisältyy esimerkiksi tiedotuskampanja nuorten tupakoinnin ehkäisemiseksi.

3.3.2.2 Valistus

Etenkin sisämarkkinoiden yhteydessä on viime vuosina käynyt yhä selvemmäksi, että kuluttajavalistukseen olisi kiinnitettävä enemmän huomiota, jotta kuluttajat voivat tehdä ostoksia luotavaisina ja täysin tietoisina oikeuksistaan. EU-tason toimissa olisi käsiteltävä valtioiden rajat ylittävään kauppaan liittyviä erityisongelmia, kuluttajaoikeuksien eurooppalaista ulottuvuutta sekä kokemusten ja hyvien toimintatapojen vaihtoa jäsenvaltioiden välillä. Laajentuminen vielä lisää tämäntyyppisten toimien tarvetta.

Komissio kehittää **verkkoon interaktiivisia valistusvälineitä**, joita kuluttajajärjestöt voivat hyödyntää antaessaan henkilöstölleen lisäkoulutusta rajaylittävään kaupankäyntiin liittyvistä erityispiirteistä, esimerkiksi rahoituspalveluista, ja EU:n kuluttajaoikeuksista sisämarkkinoilla. Tätä varten komissio hyödyntää jäsenvaltioissa ja kuluttajajärjestöissä kehitettyjä hyviä toimintatapoja.

3.3.3 Kuluttajajärjestöjen tukeminen ja valmiuksien parantaminen

3.3.3.1 Kuluttajajärjestöjen henkilökunnan koulutusohjelma

Kuluttajaliike on hyvin erilainen eri puolilla EU:ta niin vahvuudeltaan, rakenteeltaan kuin valmiuksiltaan. Komissio keskittää omat pyrkimyksensä valmiuksien parantamiseen (hallinto, lobbaus, kuluttajalainsäädäntö) ja kannustaa jäsenvaltioita tekemään samoin.

Kuluttajajärjestöjen asiantuntijoita varten on käynnistetty kunnianhimoinen koulutusohjelma, jota kehitetään tulevana vuosina. Tästä odotetaan olevan apua kuluttajajärjestöjen asiantuntijoille, jotta he pystyisivät osallistumaan tehokkaasti EU-politiikan laatimiseen kuluttajien etuun eniten vaikuttavalla alalla. Koulutus yhdistetään jo käynnissä oleviin toimiin, joilla annetaan tukea kuluttajajärjestöille.

3.3.3.2 Kuluttajia koskevien yhteisön toimien yleisistä puitteista annetun säädöksen tarkistus

Euroopan parlamentin ja neuvoston päätös kuluttajia koskevien yhteisön toimien yleisistä puitteista ⁽⁴⁹⁾ toimii EU:n tasoisena rahoitusta koskevana oikeusperustana aloitteille, joilla tuetaan ja vahvistetaan kuluttajajärjestöjä. Päätöksen voimassaolo päättyy vuoden 2003 lopussa. Uusissa yleisissä puitteissa otetaan huomioon ja tuetaan tässä strategiassa esitettyjä tavoitteita.

Komissio aikoo tehdä **ehdotuksen kuluttajia koskevien yhteisön toimien uusista yleisistä puitteista** vuonna 2002. Ehdotuksessa säädetään myös ehdokasmaiden mahdollisuudesta osallistua näihin toimiin niiden yleisten sääntöjen mukaisesti, jotka koskevat ehdokasmaiden osallistumista yhteisön ohjelmiin.

4. PÄÄTELMÄT

EU:n kuluttajapolitiikka on kriittisessä vaiheessa. Tulevana vuosina kuluttajien olisi pystyttävä hyödyntämään konkreettisesti yhtenäismarkkinoita ja euroa. Heidän pitäisi pystyä näkemään konkreettiset tulokset siitä, että kuluttajanäkökohdat otetaan huomioon kaikessa EU-politiikassa. Lisäksi kaikkien kuluttajien olisi laajentuneessa 470 miljoonan kansalaisen unionissa saatava sama korkeatasoinen suoja.

Komission esittämässä EU:n tason kuluttajapoliittisessa strategiassa tarjotaan johdonmukaiset suuntaviivat seuraavia viittä vuotta varten. Tavoitteet tukevat toisiaan, ja ne pannaan täytäntöön lyhyen aikavälin toimintaohjelmalla, jota tarkastellaan säännöllisesti. Kussakin tarkastelussa arvioidaan toteutetut toimet uusien tietojen ja edistystä mittaavien indikaattoreiden perusteella, jotta voidaan tarpeen mukaan mukauttaa käynnissä olevia toimia ja kartoittaa uusia.

Komissio kehottaa Euroopan parlamenttia, neuvostoa, talous- ja sosiaalikomiteaa, alueiden komiteaa ja kaikkia asiaan liittyviä tahoja tukemaan yleistä lähestymistapaa ja etenkin asetettuja kolmea tavoitetta. Komissio kehottaa niitä myös edistämään ehdotettujen toimien hyväksymistä ja tukemaan niiden täytäntöönpanoa.

⁽⁴⁹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston päätös N:o 283/1999/EY, tehty 25. tammikuuta 1999, kuluttajia koskevien yhteisön toimien yleisistä puitteista (EYVL L 34, 9.2.1999, s. 1).

LIITE

KULUTTAJAPOLITIIKAN TOIMINTAOHJELMA (2002–2006)

VIIITTEELLINEN LUETTELO TOIMISTA

TAVOITE 1: KORKEATASOINEN JA YHTENÄINEN KULUTTAJANSUOJA

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Kuluttajille suunnattujen tuotteiden ja palveluiden turvallisuus		
Komission tiedonanto palveluiden turvallisuudesta	Kartoitetaan palveluiden turvallisuutta koskeviin yhteisön toimiin liittyvät tarpeet, mahdollisuudet ja prioriteetit ja laaditaan aiheesta raportti	loka–joulukuu 2002
Komission ehdotukset palveluiden turvallisuudesta	Hyväksytään asianmukaiset ehdotukset palveluiden turvallisuutta koskeviksi yhteisön toimiksi	loka–joulukuu 2003
Suuntaviivat uuden yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin ja tuoteturvallisuutta koskevan yhteisön vertikaalilainsäädännön koordinoimien varmistamiseksi	Hyväksytään suuntaviivat uuden yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin ja tuoteturvallisuutta koskevan yhteisön vertikaalilainsäädännön välisestä suhteesta	huhti–kesäkuu 2003
Suuntaviivat valmistajien ja jakelijoiden ilmoitusvelvollisuudesta vaarallisten tuotteiden osalta	Laaditaan opas niistä vaarallisia tuotteita koskevista tiedoista (sisällöstä, kriteereistä ja muodosta), jotka valmistajien ja jakelijoiden on yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin mukaisesti toimitettava toimivaltaisille viranomaisille	huhti–kesäkuu 2003
Päätös tiettyjen tuoteturvallisuusstandardien arvioinnin käynnistämisestä	Kartoitetaan prioriteetit turvallisuusstandardien julkaisemista varten uuden yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin mukaisesti	loka–joulukuu 2002
Päätös tiettyjen tuoteturvallisuusstandardien viitetietojen julkaisemisesta ja uusien standardointitoimeksiantojen hyväksymisestä	Julkaistaan tiettyjen nykyisten turvallisuusstandardien viitetiedot ja hyväksytään joitakin standardointitoimeksiantoja uuden yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin mukaisesti	loka–joulukuu 2003
Seminaari kemikaaleista tuotteissa	Kartoitetaan turvallisuusnäkökohtia, jotka liittyvät kemikaalien vapautumiseen tuotteista, ja tätä koskevia mahdollisia kysymyksiä tiedekomiteoille	huhti–kesäkuu 2002
Leludirektiivin tarkistus	Hyväksytään ehdotus leludirektiivin tarkistamisesta	2003
Pienjännitedirektiivin tarkistus	Hyväksytään ehdotus sähkölaitteiden turvallisuutta koskevan pienjännitedirektiivin tarkistamisesta	2003
Kosmeettisia aineita koskevan direktiivin tarkistus	Hyväksytään ehdotus kosmeettisten aineiden turvallisuutta koskevan direktiivin tarkistamisesta	2003
Tarkistettu ehdotus leluissa esiintyviä ftalaatteja koskevaksi direktiiviksi	Tehdään pysyvä ratkaisu, jolla ehkäistään leluissa esiintyvistä ftalaateista lasten terveydelle aiheutuvat riskit	2002
Ehdotus tarkistetuksi neuvoston suositukseksi hotellien paloturvallisuudesta	Hyväksytään ehdotus hotellien paloturvallisuutta koskevan neuvoston suosituksen ajan tasalle saattamiseksi ja voimistamiseksi	heinä–syyskuu 2003

Kuluttajien taloudellisia etuja koskeva lainsäädäntö

Kaupalliset käytännöt

Kuluttajansuojaa EU:ssa koskevaan vihreään kirjaan perustuvat ehdotukset	Annetaan tiedonanto ja toteutetaan siihen liittyviä toimia vihreän kirjan jatkotoimena Tehdään jatkotutkimusta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien asenteista sisämarkkinoihin	huhti–kesäkuu 2002
--	---	--------------------

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Nykyisen lainsäädännön tarkastelu		
Kiinteistöjen osa-aikaista käyttöoikeutta koskevan direktiivin muutos	Tehdään ehdotus kiinteistöjen osa-aikaista käyttöoikeutta koskevan direktiivin muuttamisesta; tarkoituksena on päivittää direktiiviä ja suojata kuluttajia uusilta ongelmilta, joita lomaosakemarkkinoille on ilmaantunut direktiivin antamisen jälkeen	2003
Pakettimatkoja koskevan direktiivin muutos	Tehdään ehdotus pakettimatkoja koskevan direktiivin muuttamiseksi; tarkoituksena on päivittää direktiiviä ja vahvistaa kuluttajansuojaa alalla	2003–2004
Raportti hintamerkintöjä koskevasta direktiivistä	Laaditaan raportti hintamerkintöjä koskevan direktiivin soveltamisesta ja liitetään mukaan direktiivissä vaadittu ehdotus	tammi–maaliskuu 2003
Raportti kieltokanteita koskevasta direktiivistä	Laaditaan raportti kuluttajien etujen suojaamiseksi tarkoitettuja kielto-kanteita koskevasta direktiivistä 98/27/EY ja ehdotetaan tarpeelliseksi katsottuja muutoksia	heinä–syyskuu 2003
Raportti etämyyntiä koskevasta direktiivistä	Laaditaan raportti kuluttajansuojaa etäsovimuksissa koskevasta direktiivistä 97/7/EY ja ehdotetaan tarpeelliseksi katsottuja tarkistuksia	huhti–kesäkuu 2001
Raportti kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista annetusta direktiivistä	— Laaditaan raportti kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista annetusta direktiivistä 99/44/EY; erityisesti käsitellään jäsenvaltioiden asettamaa määräaika, jonka kuluessa kuluttajan on ilmoitettava myyjälle virheestä — Laaditaan kyseisen direktiivin soveltamista koskeva raportti, jossa tarkastellaan etenkin valmistajan suoran vastuun käyttöönottoa, ja ehdotetaan tarpeelliseksi katsottuja muutoksia	tammi–maaliskuu 2003 (ilmoitusvelvollisuus) heinä–syyskuu 2006
Kuluttajasopimuksiin sovellettava lainsäädäntö		
Euroopan sopimusoikeudesta annetun tiedonannon seuranta	— Kartoitetaan alat, joilla sopimusoikeutta koskevien kansallisten säädösten eroavaisuudet voivat haitata sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa ja yhteisön lainsäädännön yhdenmukaista soveltamista — Kuvailaan tarkemmin kuulemisen perusteella valitut vaihtoehdot sopimusoikeuden alalla. Tässä yhteydessä pyritään parantamaan EU:n lainsäädäntöä — Laaditaan toimintasuunnitelma komission poliittisten päätelmien kronologista täytäntöönpanoa varten — Ehdotetaan tutkimustoiminnan koordinoitua, jonka perusteella voitaisiin laatia yhteiset periaatteet ja terminologian vahvistava yleinen viitekehys	loka–joulukuu 2002
Kuluttajiin sovellettavan sopimusoikeuden tarkistus	Tarkistetaan nykyistä sopimusoikeutta epä johdonmukaisuuksien ja puutteiden kartoittamiseksi; tavoitteena on yksinkertaistaa ja täydentää kuluttajiin sovellettavaa sopimusoikeutta koskevaa yhteisön lainsäädäntöä	2004–2006
Rahoituspalvelut		
Rahoituspalvelujen toimintasuunnitelmassa esitettyjen toimenpiteiden täytäntöönpano	Monissa yksittäisissä lainsäädäntöehdotuksissa säädetään kuluttajansuojasta. Tämä edellyttää kaikkien sidosryhmien, myös kuluttajien, laajaa kuulemist	2002–2006
Muihin maksuvälineisiin kuin käteisrahaan liittyvien petosten ja väärennysrikosten torjuntaa koskeva toimintasuunnitelma	Toteutetaan toimia, jotka liittyvät erityisesti pienten maksujen (vähittäismaksujen) turvallisuuteen ja uusien maksuvälineiden käyttöönottoon. Oikeudellisia ja teknisiä turvallisuusnäkökohtia käsitellään muihin maksuvälineisiin kuin käteisrahaan liittyvien petosten ja väärennysrikosten torjuntaa koskevassa toimintasuunnitelmassa ja joidenkin säädösten tarkistuksissa. Tarkoituksena on luoda EU:hun yksi puhelinlinja (kadonneiden tai varastettujen) maksukorttien kuolelusta varten. Toimintasuunnitelmaan ehdotetaan myös sisällytettäväksi useita kuluttajanvalistushankkeita	2002–2006

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Kulutusluottoja koskevan direktiivin 87/102/ETY ja sen kahden muutoksen korvaaminen uudella, huomattavasti päivitetyllä direktiivillä	Muutetaan nykyistä direktiiviä sen soveltamisalan laajentamiseksi koskemaan kaikenlaisia kulutusluottoja ja kulutusluottojen tarjoajia; tarkoituksena on saavuttaa parempi tasapaino kuluttajan ja luotonantajan oikeuksien ja velvollisuuksien välillä ja lisätä harmonisointiastetta	huhti–kesäkuu 2002
Ehdotus kattavista oikeudellisista puitteista koskien sisämarkkinoilla suoritettavia maksuja (myös palautuksia koskevat säännökset)	Muutetaan elektronisen maksuvälineen avulla toteutetuista maksutapah- tumista annettu suositus 97/489/EY sitovaksi lainsäädännöksi; saatetaan ajan tasalle rajojen yli suoritettavista tilisiirroista annettu direktiivi 97/5/EY niin, että lisätään siihen täydentäviä säännöksiä sisämarkkinoilla suoritettavista maksuista	huhti–kesäkuu 2002
Rahoituspalveluiden käyttäjille (FINUSE) tarkoitettun foorumin perustaminen	Hankitaan kuluttajien ja muiden rahoituspalveluiden käyttäjien näkökantoja EU:n aloitteista	loka–joulukuu 2002

Sähköinen kaupankäynti

Komission suositus kuluttajien luottamuksen lisäämisestä sähköiseen kaupankäyntiin	Edistetään sähköiseen kaupankäyntiin sovellettavia hyviä liikekäytäntöjä koskevien EU:n suuntaviivojen käyttöönottoa ja kuluttajien luottamuksen lisäämistä rajatylittävään sähköiseen kaupankäyntiin suosituksella, jolla asetetaan periaatteet sähköiseen kaupankäyntiin sovellettavista hyvistä liikekäytännöistä ja niiden tehokkaasta täytäntöönpanosta	huhti–kesäkuu 2002
Toimenpiteet sähköisen kaupankäynnin turvallisuuden parantamiseksi	Toteutetaan joukko toimenpiteitä, jotka koskevat tietoisuuden lisäämistä, teknologista tukea, sääntelyä ja kansainvälistä koordinointia	2002

Yleishyödylliset palvelut

Kuluttajien edustajien saaminen mukaan yleishyödyllisiä palveluita koskevan politiikan laatimiseen, arvioimiseen ja valvontaan	— Kehitetään EU:n tasolla mekanismeja, joilla saadaan kuluttajien edustajat mukaan laatimaan yleishyödyllisiä palveluita koskevaa politiikkaa ja varmistetaan heidän osallistumisensa tulosten valvontaan ja arviointiin — Tuetaan yhteistyössä jäsenvaltioiden ja kuluttajajärjestöjen kanssa sellaisten elinten perustamista, jotka valvovat kuluttajien etuja yksittäisten yleishyödyllisten palveluiden osalta	2002–2006
Alaa koskevan raportoinnin parantaminen ja kuluttajakeskeisyyden vahvistaminen	Tehdään yhteistyötä alakohtaisesti eri pääosastojen ja kuluttajaryhmien kanssa ja tuodaan esiin kuluttajanäkökohdat alaa koskevassa raportoinnissa	2002–2006
Tiedonanto horisontaalisten arvioiden suorittamistavasta ja komission vuosiraportti horisontaalisesta arvioinnista	Kehitetään yhtenäinen ja johdonmukainen menetelmä yleishyödyllisiä palveluita tarjoavien eri alojen arviointia varten, myös palveluiden laadun ja kuluttajatytyväisyyden arviointi mukaan lukien, ja raportoidaan tästä vuosittain	2002–2006
Vertailuanalyysimenetelmän kehittäminen tietyillä yleishyödyllisten palveluiden aloilla	Työskennellään yhdessä jäsenvaltioiden ja viranomaisten kanssa vertailuanalyysimenetelmän kehittämiseksi yleishyödyllisten palveluiden aloilla, jotka eivät kuulu alakohtaisen raportoinnin eivätkä säännöllisen horisontaalisen arvioinnin piiriin	2002–2006
Kuluttajatytyväisyyden seuranta yleishyödyllisten palveluiden alalla	— Jatketaan säännöllisiä Eurobarometri-tutkimuksia ja laadullisia kohderyhmätutkimuksia; tarkoituksena on mitata kuluttajatytyväisyyttä yleishyödyllisiin palveluihin — Kehitetään tarkempia indikaattoreita, joilla voidaan mitata kuluttajatytyväisyyttä yleishyödyllisiin palveluihin	2002–2006

Yleishyödylliset palvelut – Liikenne

Komission ehdotus asetukseksi lentokuljetussopimuksille asetettavista vaatimuksista	Selvennetään lentokuljetussopimuksia ja parannetaan kuluttajan oikeuksia	2003
---	--	------

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Kuluttajaraportit lentokuljetuspalveluiden laadusta	Keskitytään palvelun laatua mittaaviin indikaattoreihin, erityisesti lentojen täsmällisyyteen, lentojen peruutuksiin, ylivarauksen takia lennolle pääsyn epäämiseen, matkatavaroiden katoamiseen ja vahingoittumiseen sekä matkustajien tekemiin valituksiin	2002–2006
Komission ehdotus lentomatkustajien oikeuksien suojelua koskevien yhteisön toimenpiteiden laajentamisesta muihin liikennemuotoihin	Laajennetaan matkustajien suojelua koskevia yhteisön toimenpiteitä lentoliikenteen lisäksi muihin liikennemuotoihin, erityisesti rautatieliikenteeseen ja merenkulkuun ja mahdollisuuksien mukaan kaupunkiliikennepalveluihin. Toimenpiteet koskisivat etenkin palvelun laatua, laatuindikaattoreiden kehittämistä, sopimusehtoja, tiedotuksen avoimuutta ja tuomioistuinten ulkopuolisia riidanratkaisumenettelyitä	2002–2004
Komission ehdotus asetukseksi kansainvälisen rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista	Sisällytetään asetukseen säännöksiä hyvän kauppatavan mukaisista sopimuksista, kuluttajien kuulemisesta, valitusten käsittelystä, riidanratkaisumenettelyistä ja myöhästymisiin liittyvistä korvauksista	vuodenvaihteessa 2002–2003
Rautatieliikenteen käyttäjien järjestöjen edistäminen	Edistetään rautatiematkustajien järjestöjen eurooppalaisen foorumin perustamista neuvottelu- ja kuulemistarkoituksiin	2002–2004
Rautatieyhtiöiden vapaaehtoisten toimien edistäminen palveluiden laadun ja tiedotuksen parantamiseksi	Kannustetaan rautatieyhtiöitä kehittämään palveluiden laatua koskeva vapaaehtoinen peruskirja, jossa käsitellään aikataulujen täsmällisyyttä, tiedon tarjoamista sähköisessä muodossa, sellaisten ryhmien huomioon ottamista, joilla on erityistarpeita, kuten liikuntaesteiset tai polkupyörän kanssa matkustavat, sekä tupakoimattomien suojelua	2002–2003

Yleishyödylliset palvelut – Energia

Sähkö- ja kaasualan sisämarkkinasääntöjen täytäntöönpanon valvonta	Valvotaan edelleen sähkö- ja kaasualan sisämarkkinasääntöjen täytäntöönpanoa ja etenkin niiden vaikutuksia kuluttajiin	käynnissä
--	--	-----------

Yleishyödylliset palvelut – Televiestintä

Televiestintäalan sisämarkkinasääntöjen täytäntöönpanon valvonta	Valvotaan edelleen televiestintäalan sisämarkkinasääntöjen täytäntöönpanoa ja etenkin niiden vaikutuksia kuluttajiin	käynnissä
--	--	-----------

Kilpailu

Markkinoiden tehokkuutta ja toimivuutta koskevat tutkimukset	Kartoitetaan tehottomat markkinat ja pyritään toteuttamaan korjaavia toimia kuluttajien eduksi	2002–2003
Kuluttajille suunnatut tiedotustoimet kuluttajapolitiikasta ja sen vaikutuksista	Autetaan kuluttajia havaitsemaan kilpailunvastaiset toimet ja tuomaan ne komission tietoisuuteen	2002–2003
Kahdesti vuodessa pidettävän Euroopan kilpailupäivän järjestäminen	Järjestetään yhdessä puheenjohtajavaltion kanssa kahdesti vuodessa pidettävä Euroopan kilpailupäivä, jossa keskitytään kuluttajien kilpailusta saamiin etuihin	2002–2006

Ympäristö

Ympäristöä ja terveyttä koskeva tiedonanto	Tiedonannolla vahvistetaan kokonaisvaltainen strategia, jossa sisällytetään terveysnäkökohdat ympäristöpolitiikan eri aloihin; tällä pyritään rajoittamaan ympäristövaarojen vaikutusta ihmisten terveyteen ja erityishuomiota kiinnitetään lapsiin	2002
Valkoinen kirja yhdenmennyksestä tuotepolitiikasta	Pyritään laatimaan strategia yhdenmennyksen tuotepolitiikan täytäntöönpanemiseksi EU:n tasolla. Lähtökohdaksi otetaan tuotteista niiden elinkaaren aikana aiheutuvat ympäristöongelmat ja pyritään vähentämään niiden vaikutuksia ympäristöön. Kaikki näihin vaikuttavat tahot – suunnittelijat, valmistajat, jakelijat, vähittäismyyjät, kuluttajat ja jätteen käsittelijät – otetaan mukaan toimintaan	2002

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
EU:n ympäristömerkin kehittäminen ja markkinointi	EU:n ympäristömerkki antaa kaikkialla EU:ssa kuluttajille takuut, että kaikki EU:n ympäristömerkillä varustetut tuotteet täyttävät tiukimmat eurooppalaiset ympäristöstandardit. Uusia tuoteryhmiä varten kehitetään kriteereitä, ja markkinointitoimia tehostetaan ympäristömerkin tunnettuuden lisäämiseksi	2002
Komission ehdotus kemikaaleista	Kemikaaleja koskevaa uutta lainsäädäntöä valmistellaan, koska suurin osa kemikaaleista on ollut markkinoilla monia vuosia ilman riittäviä tietoja niiden riskeistä. Lainsäädäntöön sisältyisi riittäviä riskinalennustoimia, ja sillä kohotettaisiin ihmisten terveyden suojelun ja ympäristönsuojelun tasoa. Kaikki sidosryhmät, myös kuluttajat, saisivat paremmin tietoa kemikaaleista voidakseen tehdä tietoon perustuvia valintoja käyttämistään kemikaaleista, joille he joutuvat alttiiksi	loka-joulukuu 2002
Komission aloitteet kestävästä kulutuksesta	Kuudennen ympäristöä koskevan toimintaohjelman seurantaan liittyen toteutetaan asianmukaisia aloitteita yhteisön toimiksi kestävien tuotanto- ja kulutusmallien edistämiseksi	loka-joulukuu 2004
Komission ehdotus direktiiviksi tuotteiden käytöstä aiheutuvien haihtuvien orgaanisten yhdisteiden päästöjen rajoittamisesta edelleen	Tehdään <i>mahdollisesti</i> ehdotus direktiiviksi tuotteiden käytöstä aiheutuvien haihtuvien orgaanisten yhdisteiden päästöjen rajoittamisesta edelleen. Soveltamisalaa kuuluisivat kulutustavarat, kuten maalit	heinä-syyskuu 2002
Komission suositukset kuluttajien mahdollisuudesta saada uusien henkilöautojen markkinoinnin yhteydessä polttoainetaloutta ja hiilidioksidipäästöjä koskevia tietoja	Direktiivin ⁽¹⁾ mukaisesti komission on toteutettava toimia, joilla mainosjulkaisuja koskevat säännökset laajennettaisiin koskemaan muuta kuin painettua mainosmateriaalia eli mahdollisesti Internet-markkinointia sekä radio- ja tv-mainontaa	2003

Kansainvälinen kauppa

Kuluttajien etujen ajaminen EY:n kannoissa seuraavalla WTO-neuvottelukierroksella, kahdenvälisissä neuvotteluissa ja standardointiprosessissa	Ajetaan ja suojellaan kuluttajien etuja yleisesti WTO:ssa ja erityisesti käynnissä olevalla WTO:n Dohan neuvottelukierroksella sekä kahdenvälisissä kauppasuhteissa. Käydään tätä varten vuoropuhelua kuluttajajärjestöjen kanssa. Edistetään kuluttajien osallistumista kansainväliseen standardointiin	käynnissä
Nykyisten yksityisten pakkausmerkintäjärjestelmien tarkastelu	Tarkastellaan nykyisiä yksityisiä pakkausmerkintäjärjestelmiä kuten luonnonmukaista tuotantotapaa osoittavia merkintöjä sekä reilua kauppaa ja yritysten sosiaalista vastuullisuutta koskevia toimenpiteitä ja arvioidaan niiden toimivuutta ja tarvetta lisätoimiin, jotta saavutettaisiin kestäväan kehitykseen liittyvät tavoitteet avoimuuden ja kuluttajille tiedottamisen osalta	2002–2003

⁽¹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 1999/94/EY, annettu 13. joulukuuta 1999, kuluttajien mahdollisuudesta saada uusien henkilöautojen markkinoinnin yhteydessä polttoainetaloutta ja hiilidioksidipäästöjä koskevia tietoja (EYVL L 12, 18.1.2000, s. 16).

TAVOITE 2: KULUTTAJANSUOJASÄÄNTÖJEN TEHOKAS SOVELTAMINEN

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Täytäntöönpanoa koskeva yhteistyö jäsenvaltioissa		
Komission ehdotus jäsenvaltioiden välistä hallinnollista yhteistyötä koskevasta oikeusperustasta	Ehdotuksella pyritään mm. perustamaan jäsenvaltioiden viranomaisten edustajista koostuva komitea	loka-joulukuu 2002

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Kansainvälisen markkinoinnin valvontaverkon eurooppalaisen alaryhmän (IMSN-Europe) verkkosivun ja tietokannan perustaminen	Perustetaan verkkosivu tiedonvaihtoa ja tietokanta täytäntöönpanoon liittyvien tietojen rekisteröintiä varten	pilottivaihe: loka-joulukuu 2002, ensimmäinen tarkastelu: loka-joulukuu 2003
CLAB-tietokannan (kohtuuttomat sopimusehdot) päivitys	Päivitetään kohtuuttomiin sopimusehtoihin liittyvää oikeuskäytäntöä koskeva tietokanta, joka on perustettu direktiivin 93/13/ETY täytäntöönpanon seurantaa varten	ehdotuspyyntö vuosiksi 2000–2005

Tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyvät täytäntöönpanonäkökohdat

Tuotteisiin liittyviä henkilövahinkoja koskevien tietojen keruun ja arvioinnin eurooppalaiset puitteet	Hyväksytään asianmukaiset aloitteet tuotteisiin liittyviä henkilövahinkoja koskevien tietojen järjestelmällisen keruun ja arvioinnin varmistamiseksi	heinä–syyskuu 2003
Suuntaviivat yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin mukaisen nopean hälytysjärjestelmän (RAPEX) tehokkaan toiminnan varmistamiseksi	Hyväksytään vahvistetun RAPEX-järjestelmän toimintaa koskevat suuntaviivat ja pannaan ne täytäntöön	loka–joulukuu 2002
Yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin mukaisen tuoteturvallisuusverkon perustaminen	Käynnistetään hallinnollista yhteistyötä koskevat toimet markkinavalvonta- ja täytäntöönpanoviranomaisten välillä; tarkoituksena on helpottaa uuden tuoteturvallisuusdirektiivin tehokasta ja johdonmukaista soveltamista	tammi–maaliskuu 2003
Tuoteturvallisuuden täytäntöönpanon vahvistaminen ehdokasmaissa	Pannaan täytäntöön uusi yleistä tuoteturvallisuutta koskeva direktiivi etenkin edistämällä ehdokasmaiden osallistumista nopean hälytysjärjestelmän (RAPEX) käyttöön	huhti–kesäkuu 2003

Valitusmenettelyt

Vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt

Tuomioistuinten ulkopuolisten elinten eurooppalaisen verkon (EEJ-verkon) tukeminen ja kehittäminen	Saatetaan ensin päätökseen yksivuotinen pilottivaihe ja raportoidaan sen toimivuudesta. Jatketaan sen jälkeen yhteistyön ja käyttäjille tarjottavien palveluiden parantamista	2002
Rahoituspalvelujen alalla toimivan EU:n laajuisen riitojenratkaisuverkoston (FIN-NETin) tukeminen ja kehittäminen	FIN-NET perustettiin vuonna 2001 helpottamaan tuomioistuinten ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyiden saatavuutta kuluttajille rajatylittävissä riitatapauksissa, kun kuluttaja ja rahoituspalvelun tarjoaja tulevat eri jäsenvaltioista	käynnissä
Vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyitä koskevien vuoden 1998 ja 2001 komission suositusten mukaisten periaatteiden edistäminen	Saatetaan ajan tasalle vuoden 1998 suosituksen (1) mukainen tietokanta tuomioistuimien ulkopuolisista riidanratkaisuelimistä. Jäsenvaltioita on kehoitettu ilmoittamaan komissiolle tarkat tiedot kansallisista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistään, joissa sovelletaan vuoden 2001 suosituksen periaatteita; tarkoituksena on perustaa toinen tietokanta ja seurata, miten tehokkaasti jäsenvaltioissa sovelletaan molempia suosituksia vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä. Molemmat tiedokannat ovat kansalaisten käytettävissä Europa-palvelimen kautta	käynnissä
Tiedonanto sähköisistä vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä globaalissa tietoyhteiskunnassa	Osana eEurope-aloitetta komissio antaa tiedonannon sähköisten riidanratkaisumenettelyiden käytön edistämiseksi rajatylittävissä riitatapauksissa tietoyhteiskunnassa. Sillä pyritään saamaan aikaan kaikkien sidosryhmien välillä yksimielisyys sähköisten riidanratkaisumenettelyiden sertifiointia koskevista perusteista ja suuntaviivoista	2002–2003
EU:n laajuisten vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyiden luominen, ECODIR	ECODIR (sähköiseen kaupankäyntiin sovellettava kuluttajariitojen ratkaisujärjestelmä) tarjoaa Euroopan laajuisen sähköisen sovittelupalvelun kuluttajille	loka–joulukuu 2002

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Euroopan kuluttajaneuvontakeskukset (Euroguichet-toimistot)		
Verkoston kehittäminen	— Perustetaan keskus kuhunkin jäsenvaltioon ja laajennetaan verkostoa ehdokasmaihin. ETA-maat voivat osallistua halutessaan — Kehitetään rekisteröintijärjestelmä	huhti–kesäkuu 2004 loka–joulukuu 2002
Interaktiivinen politiikan suunnittelu – ”Sinun äänesi Euroopassa”	Interaktiiviseen politiikan suunnitteluun (IPM) kuuluu kahden Internet-pohjaisen mekanismin kehittäminen. Näiden tarkoituksena on antaa komissiolle mahdollisuus arvioida EU-politiikan vaikutuksia kentällä. Kyseessä ovat palautemekanismi, jolla kerätään spontaaneja reaktioita markkinoilta, ja kuulemismekanismi, jonka kautta on tarkoitus saada sidosryhmien kommentteja uusista lainsäädäntöehdotuksista tai muista aloitteista. Euroopan kuluttajaneuvontakeskuksista tulee IPM-aloitteen aktiivisia yhteistyökumppaneita, ja ne kirjaavat ongelmat, joita kuluttajilla on sisämarkkinoilla	2002–2006
Tehokas ongelmanratkaisu sisämarkkinoilla – Solvit		
Tehokas ongelmanratkaisu sisämarkkinoilla – Solvit	Solvit on jäsenvaltioissa toimivien koordinoitavien verkkojen ja yhteyspisteiden verkko, jonka pitäisi olla täysin toimintakykyinen kesäkuussa 2002. Toiminnassa ovat mukana sisämarkkina-asioista vastaavat viranomaiset. Verkolla edistetään sisämarkkinasääntöjen väärinkäytöstä johtuvien rajatylittävien ongelmien ratkaisua sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien eduksi. Keskeisiä tekijöitä ovat tietokanta ja sähköisen viestinnän hyödyntäminen jäsenvaltioiden viranomaisten yhdistämiseksi	2002–2006
Oikeudellinen yhteistyö yksityisoikeuden alalla		
Komission ehdotus neuvoston direktiiviksi oikeussuojan saatavuuden parantamisesta rajatylittävissä riita-asioissa vahvistamalla oikeusapuun ja muuhun yksityisoikeudellisiin riita-asioihin liittyvään taloudelliseen tukeen sovellettavat yhteiset vähimmäisvaatimukset	Ehdotuksen tarkoituksena on — parantaa oikeussuojaa rajatylittävissä riita-asioissa vahvistamalla oikeusapua koskevat yhteiset vähimmäisvaatimukset, — taata riittävän tasoisen oikeusavun tarjoaminen tietyin edellytyksin henkilöille, jotka taloudellisen tilanteensa vuoksi eivät voi maksaa oikeusmenettelyn kustannuksia, — parantaa asiaa koskevien kansallisten lakien yhteensopivuutta ja luoda jäsenvaltioiden viranomaisten välisiä yhteistyömekanismeja	ehdotus hyväksytty 18. tammikuuta 2002 ⁽²⁾
Vihreä kirja maksumääräyksiä koskevan yhtenäisen eurooppalaisen menettelyn luomisesta sekä pieniä summia koskevien rajatylittävien riita-asioiden ratkaisun yksinkertaistamisesta ja nopeuttamisesta	Tarkastellaan jäsenvaltioiden nykyisiä järjestelmiä ja järjestetään kuuleminen mahdollisista EU-tason toimenpiteistä	loka–joulukuu 2002
Vihreä kirja vaihtoehtoisista riidanratkaisumenetelmistä	Kartoitetaan nykytilanne ja järjestetään laaja kuuleminen alan tulevien prioriteettien asettamiseksi	Vihreä kirja hyväksytty 19. huhtikuuta 2002 ⁽³⁾
Tuki kuluttajajärjestöille		
Koulutuksen järjestäminen kuluttajajärjestöille	Järjestetään kuluttajajärjestöille yleistä tuoteturvallisuutta koskevan tarkistetun direktiivin puitteissa markkinavalvonnan erityinen kurssi. Tarkastellaan myös mahdollisuutta toteuttaa muita koordinoituja aloitteita jäsenvaltioiden kanssa, kun direktiivi tulee voimaan	2003

⁽¹⁾ Komissio on antanut suosituksen 98/257/EY tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista (EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31) ja suosituksen 2001/310/EY kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista (EYVL L 109, 19.4.2001, s. 56).

⁽²⁾ KOM(2002) 13 lopullinen.

⁽³⁾ KOM(2002) 196 lopullinen.

TAVOITE 3: KULUTTAJAJÄRJESTÖJEN OSALLISTUMINEN EU:N POLITIIKKAAN

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
Kuluttajajärjestöjen osallistumista EU:n poliittiseen päätöksentekoon koskevien mekanismien tarkistus		
Kuulemista koskevat vaatimukset		
Komission ehdotus kuulemisprosessia koskevista vähimmäisvaatimuksista	Hyvää hallintotapaa koskevaan valkoiseen kirjaan ja sääntelyn parantamista koskevaan toimintasuunnitelmaan liittyen komissio aikoo vahvistaa vähimmäisvaatimukset kuulemisprosessin käymistä varten	huhti–kesäkuu 2002
Osallistuminen neuvoo-antaviin elimiin ja työryhmiin		
Kuluttajien osallistumista EU:n neuvoo-antaviin komiteoihin koskeva arviointi	Kuluttajapolitiikkaa käsittelevä yksiköiden välinen ryhmä arvioi ja koordinoi kuluttajien osallistumista EU:n neuvoo-antaviin komiteoihin sen määrittämiseksi, missä kuluttajien panos on heikko ja miten sitä voitaisiin parantaa ja kehittää	huhti–kesäkuu 2002
Standardointi		
Kuluttajien osallistumista standardointiin edistävän yhteistyöhankeen käynnistäminen	Käynnistetään yhteisön ja jäsenvaltioiden tasolla koordinoituja toimia, joilla pyritään varmistamaan kuluttajien edustajien osallistuminen standardointiin ja päätöksentekoon eurooppalaisissa standardointielimissä	2003
Komission pääosastojen välisen yhteistyön voimistaminen		
Kuluttajapolitiikkaa käsittelevän yksiköiden välisen ryhmän säännöllisten kokousten järjestäminen	Vahvistetaan komission pääosastojen yhteistyötä kuluttajapolitiikan alalla ja parannetaan kuluttajanäkökohtien huomioon ottamista muilla EU-politiikan aloilla	2002–2006
Kuluttajille tiedottaminen ja kuluttajavalistus		
Tiedottaminen		
Kuluttajille suunnatun tiedotuspolitiikan kehittäminen	Komissio tehostaa pyrkimyksiään kuluttajille suunnatun tiedotuspolitiikan parantamiseksi. Tulevissa tiedotuskampanjoissa keskitytään nuorten tupakoinnin ehkäisemiseen	2002–2006
Valistus		
Interaktiivisten sähköisten valistusvälineiden kehittäminen	Komissio kehittää interaktiivisia sähköisiä valistusvälineitä , joita kuluttajajärjestöt voivat hyödyntää antaessaan omalle henkilöstölleen täydennyskoulutusta rajatylittävään kaupankäyntiin ja kuluttajien oikeuksiin sisämarkkinoilla liittyvistä seikoista. Komissio kehittää myös alakohtaisia välineitä, jotka käsittelevät todennäköisesti liiketoimien kohteena olevia aloja, esimerkiksi rajatylittäviä palveluita ja etenkin rahotuspalveluita. Komissio tutkii jäsenvaltioiden kanssa, miten voidaan hyödyntää jäsenvaltioiden tai kuluttajajärjestöjen tekemää samanlaista työtä, jotta voidaan kehittää hyvien toimintatapojen vaihtoon tarkoitettuja välineitä	2002
Kuluttajajärjestöjen tukeminen ja valmiuksien parantaminen		
Koulutus		
Kuluttajajärjestöjen henkilökunnalle tarkoitettu koulutusohjelma	— Ensimmäisessä vaiheessa (vuonna 2002) sopimuspuoli kehittää opimateriaalin, valitsee kouluttajat ja kouluttaa nämä kolmella eri alalla: hallinto, pr-toiminta ja lobbaus sekä EY:n kuluttajalainsäädäntö — Toisessa vaiheessa (vuoden 2003 alusta vuoden 2004 loppuun) ensimmäisessä vaiheessa koulutetut kouluttajat antavat kuluttajajärjestöjen henkilökunnalle koulutusta näillä kolmella alalla	2002–2004 vuoden 2003 alusta vuoden 2004 loppuun

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
-------	--------	-----------

Kuluttajia koskevien yhteisön toimien yleisistä puitteista annetun säädöksen tarkistus

Komission ehdotus kuluttajia koskevien yhteisön toimien uusista yleisistä puitteista	Tehdään ehdotus yleisistä puitteista, joissa tuetaan tässä strategiassa esitettyjä tavoitteita ja toimia ja joiden perusteella erityisiä hankkeita voidaan hyväksyä ja niille voidaan antaa yhteisön tukea. Siinä ehdotetaan säännöksiä ehdokasmaiden osallistumisesta	heinä–syyskuu 2002
--	--	--------------------

KULUTTAJAPOLITIIKAN LAADUN PARANTAMISTA KOSKEVAT TOIMET

Toimi	Kuvaus	Aikataulu
-------	--------	-----------

Vaikutusten arviointi

Komission tiedonanto kattavan vaikutustenarviointijärjestelmän luomisesta	Asiaankuuluvassa lainsäädännössä ja poliittisissa aloitteissa on otettava huomioon niiden vaikutus kuluttajien taloudellisiin etuihin (hintojen, valintamahdollisuuksien, laadun, kohtuuhintaisuuden, saatavuuden, markkinoiden avoimuuden ja hyvien markkinakäytäntöjen osalta); tämä on olennaisen tärkeää perustamissopimuksen 152 artiklan 2 kohdan määräysten noudattamiseksi. Tämän vuoksi on kehitettävä kattava vaikutusten arviointijärjestelmä hyvää hallintotapaa koskevan valkoisen kirjan ⁽¹⁾ ja parempaa sääntelyä koskevan komission tiedonannon ⁽²⁾ mukaisesti	huhti–kesäkuu 2002
---	--	--------------------

Tietoon perustuvan politiikan kehittäminen

Kuluttajapolitiittisia tilastoja koskevan konferenssin järjestäminen Tanskan kuluttajaviranomaisten kanssa	Konferenssissa tarkastellaan kuluttajapolitiikkaan liittyviä tilastoja (joissa yhdistetään määrälliset ja laadulliset tiedot) ja tuodaan esiin kuluttajavahinkoja koskevia taloustutkimuksia	heinä–syyskuu 2002
Consumers in Europe -julkaisun jatkaminen Eurostatin kanssa	Pyritään kehittämään julkaisua ensimmäisen numeron (2001) pohjalta niin, että siitä tulisi tärkeä osa kuluttajapolitiittisen päätöksenteon tietopohjaa	2002–2006
Kuluttajille tiedottamista ja kuluttajaedustusta koskevan Eurobarometri-tutkimuksen teettäminen	Teetetään Eurobarometri-tutkimus, joka julkaistaan kuluttajan päivänä (15. maaliskuuta 2002), ja muita samantyyppisiä tutkimuksia seuraavina vuosina	2002–2006
Viivakoodinlukijalla kerätyt hintatiedot supermarketista	Jatketaan pilottivaiheessa (tiedot 1999–2000) tehtyä työtä, jotta voitaisiin tehdä hintavertailuja supermarkettien tuotteista kaikkialla Euroopassa	2002–2006
Elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien asenteita rajatylittävään kauppaan koskevat tutkimukset	Tehdään kaksi tutkimusta, joissa analysoidaan elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien asenteita rajatylittävään kaupankäyntiin sisämarkkinoilla	heinä–syyskuu 2003
Palveluiden hintoja koskeva tutkimus Eurostatin koordinoimien säännöllisten tutkimusten täydennykseksi	Tehdään tarvittaessa täydentäviä tutkimuksia palveluiden hinnoista	2002–2006
Tavaroiden ja palveluiden turvallisuutta koskevien kattavampien tietojärjestelmien kehittäminen (pohjana Rapex- ja Ehlass-järjestelmät)	— Jatketaan ja vahvistetaan tuotteisiin liittyviä vahinkoja koskevien tietojen keruuta ja arviointia ja tarkastellaan mahdollisuutta käsitellä myös palveluihin liittyviä vahinkoja — Vahvistetaan Rapex-järjestelmän toimintaa ottamalla käyttöön uusia suuntaviivoja ja Internet-pohjainen tiedonvaihtokehys — Täydennetään Rapex-järjestelmää luomalla puitteet suoraa tiedonvaihtoa varten markkinavalvontaviranomaisten välille osana yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin mukaista tuoteturvallisuusverkkoa	2002–2006

⁽¹⁾ KOM(2001) 428 lopullinen.⁽²⁾ Komission tiedonanto "Lainsäädännön yksinkertaistaminen ja parantaminen", 5.12.2001, KOM(2001) 726 lopullinen.