

# ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

ΚΟΜ(93) 456 τελικό

Βρυξέλλες, 10 Νοεμβρίου 1993

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ

ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ  
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ  
ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ  
ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ  
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

---

1. Η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί δικαίωμα. Η εφαρμογή του προϋποθέτει την ευχερή πρόσβαση των καταναλωτών στις σημαντικές πληροφορίες. Από την άποψη αυτή, το ζήτημα της επιλεγόμενης γλώσσας για τη διάδοση των πληροφοριών αυτών είναι καθοριστικό.
2. Πρέπει καταρχάς να υπογραμμιστεί ότι η Επιτροπή θεωρεί πως οι κανόνες που αφορούν τις γλώσσες υπάγονται φυσικά στην αρμοδιότητα των κρατών μελών, ιδίως σε εφαρμογή της αρχής της επικουρικότητας. Αντικείμενο της παρούσας ανακοίνωσης δεν αποτελεί κατά κανένα τρόπο ο προγραμματισμός κοινοτικών πρωτοβουλιών που θα σφετερίζονταν αυτή την αρμοδιότητα των κρατών. Αντίθετα, στόχος είναι να γίνει ο απολογισμός των υφισταμένων διατάξεων και να εντοπιστούν τα πεδία προβληματισμού που θα επέτρεπαν, αφού συζητηθούν, την ενίσχυση της πληροφόρησης των καταναλωτών στα πλαίσια της μεγάλης αγοράς, τηρώντας παράλληλα την απόλυτη αρμοδιότητα των κρατών μελών για ζητήματα χρήσης των γλωσσών.
3. Υπάρχουν πράγματι, τόσο στο κοινοτικό δίκαιο όσο και στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών, διατάξεις οι οποίες προβλέπουν γλωσσικές απαιτήσεις όσον αφορά τη διάθεση στην αγορά των προσφερόμενων στους καταναλωτές προϊόντων ή υπηρεσιών.

4. Οι εν λόγω γλωσσικές διατυπώσεις είναι αυτές που απευθύνονται στον τελικό καταναλωτή του προϊόντος ή της υπηρεσίας: επομένως, πρόκειται όχι μόνο για τις λεπτομέρειες επισήμανσης, αλλά και για τις υπόλοιπες ενδείξεις, όπως είναι ο τρόπος χρήσης, οι οδηγίες συναρμολόγησης, οι προφυλάξεις κατά τη χρήση και κάθε άλλη ειδοποίηση που αποσκοπεί στην ενημέρωση του τελικού καταναλωτή του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Επομένως, το παρόν έγγραφο δεν αφορά τις ενδείξεις σχετικά με τις σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών.
5. Όπως και τα υπόλοιπα όργανα, η Επιτροπή ασχολήθηκε με ορισμένες περιπτώσεις κατά τις οποίες οι γλωσσικές διατυπώσεις παρουσιάζουν δυσχέρειες στην εφαρμογή τους, και ενδέχεται ακόμη και να θίγουν σημαντικά το περιεχόμενο της πληροφορίας που προορίζεται για τον καταναλωτή. Οι περιπτώσεις αυτές είναι ιδιαίτερα ανησυχητικές, ιδιαίτερα εφόσον διακυβεύεται η υγεία ή η ασφάλεια των καταναλωτών, πράγμα που είναι ενδεχόμενο, εάν οι καταναλωτές δεν είναι σε θέση να καταλάβουν το μήνυμα που τους απευθύνεται.
6. Κατά την 1644η συνεδρίασή του της 2ας Μαρτίου 1993, το Συμβούλιο ζήτησε από την Επιτροπή να εξετάσει με ιδιαίτερη προσοχή το ζήτημα της χρησιμοποίησης της γλώσσας, ιδίως σε ό,τι αφορά την επισήμανση των προϊόντων που προτείνονται στους καταναλωτές.
7. Η Επιτροπή προώθησε μελέτη για το ζήτημα αυτό, με τους ακόλουθους στόχους:
  - να καταγραφεί το σύνολο του κοινοτικού δικαίου που σχετίζεται με τις γλωσσικές απαιτήσεις που αφορούν την ενημέρωση των καταναλωτών, καθώς και τα κείμενα μεταφοράς του στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών βάσει νομοθεσιών, νομολογίας και εφαρμογής στην πράξη.
  - να εντοπισθούν τα υπόλοιπα ισχύοντα στα κράτη μέλη κείμενα που αφορούν επίσης τα στοιχεία πληροφοριών που παρέχονται στους καταναλωτές και στα οποία γίνεται μνεία των απαιτήσεων που αφορούν τη χρησιμοποίηση των γλωσσών.

- να καταρτιστεί ο κατάλογος των εκκρεμών προβλημάτων γλωσσικής φύσεως, από την άποψη τόσο της κυκλοφορίας των εμπορευμάτων όσο και της ενημέρωσης των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά.
8. Η ανάλυση αυτή αποδεικνύεται αναγκαία για την αξιολόγηση των εμποδίων που ενδέχεται να υφίστανται παρακωλύοντας την απρόσκοπτη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και την προστασία των καταναλωτών. Πράγματι, υπάρχει κάποια σχέση ανάμεσα στην ταχύτερη ανταλλαγή προϊόντων και υπηρεσιών και στις θεμιτές προσδοκίες των καταναλωτών της Κοινότητας, από τη στιγμή που η εμβάθυνση της μεγάλης ενιαίας αγοράς θα αντικατοπτρίζεται σε συγκεκριμένα πλεονεκτήματα στην καθημερινή ζωή των καταναλωτών.

Το δεύτερο τριετές πρόγραμμα δράσης που τιτλοφορείται "Να θέσουμε την ενιαία αγορά στην υπηρεσία των καταναλωτών"<sup>(1)</sup> προτείνει από την άποψη αυτή την περισσότερο προωθημένη ένταξη της πολιτικής για τους καταναλωτές στην κατά τους λοιπούς τομείς πολιτική της Κοινότητας. Εξάλλου, στα πλαίσια της εφαρμογής της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, και ειδικότερα του άρθρου της 129Α, "η Κοινότητα συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών".

9. Στόχος της παρούσας ανακοίνωσης είναι να ενημερωθούν τα κοινοτικά όργανα. Παρουσιάζει καταρχάς έναν πίνακα των ισχυουσών κοινοτικών και εθνικών νομοθεσιών και στη συνέχεια αναλύει τις δυσκολίες της κατάστασης που προκύπτει και παρουσιάζει ορισμένες κατευθύνσεις για το μέλλον.

---

(1) COM(93) 378 τελικό της 28ης Ιουλίου 1993

## I Ο ΥΠΑΡΧΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ

### A. Η κατάσταση του κοινοτικού δικαίου

10. Οι ισχύουσες διατάξεις του κοινοτικού δικαίου σχετικά με τη χρησιμοποίηση των γλωσσών στις σχέσεις με τους καταναλωτές απαντούν σε πολύ διαφορετικές μορφές. Πολλές δεκάδες κειμένων πραγματεύονται πια, άμεσα ή έμμεσα, τη χρήση των γλωσσών για τους καταναλωτές, εφόσον η κοινοτική νομοθεσία έχει θεωρήσει αναγκαίο να προβλέψει τους τρόπους ενημέρωσής τους. Έτσι, οι γλωσσικές απαιτήσεις έχουν εισαχθεί ή όχι στη νομοθεσία ανάλογα με τα προσεγγιζόμενα ζητήματα και τους επιδιωκόμενους στόχους.

Η μελέτη των κειμένων αυτών αποδεικνύει ότι οι επιλεγείσες διατυπώσεις δεν είναι ομοιόμορφες. Αυτό καθίσταται προφανές από τα παρακάτω παραδείγματα.

11. Η κοινοτική νομοθεσία έθεσε πράγματι ρήτρες οι οποίες:

- προβλέπουν ρητά τις αναφορές στη χρησιμοποίηση των γλωσσών στην περίπτωση αυτή επελέγησαν, για παράδειγμα:
  - \* μία ή περισσότερες άλλες επίσημες γλώσσες της Κοινότητας, έτσι ώστε ο τελικός καταναλωτής να μπορεί να κατανοεί εύκολα τις ενδείξεις, στον τομέα των οίνων<sup>(2)</sup>
  - \* μια από τις γλώσσες της χώρας κυκλοφορίας του προϊόντος στην αγορά, για τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπους<sup>(3)</sup>
  - \* την ή τις γλώσσες του κράτους κυκλοφορίας του προϊόντος, για την επισήμανση των προϊόντων καπνού<sup>(4)</sup>.

(2) Κανονισμός 2392/89, ΕΕ ΕΚ L 232, της 09.08.1989

(3) Οδηγία 92/27, ΕΕ ΕΚ L 113 της 30.04.1992

(4) Οδηγία 92/41, ΕΕ ΕΚ L 158 της 11.06.1992

- υποχρεώνουν τα κράτη μέλη να προβλέψουν κανόνες· αυτό ισχύει για την επισήμανση των τροφίμων<sup>(5)</sup> και την επισήμανση σχετικά με τις τροφικές ιδιότητες<sup>(6)</sup>, για τις οποίες πρέπει να χρησιμοποιείται γλώσσα "εύκολα κατανοητή" από τους αγοραστές·
- δίνουν απλώς τη δυνατότητα στα ίδια αυτά κράτη μέλη να επιβάλλουν γλωσσικές απαιτήσεις με πολύ διαφορετικές προκαθορισμένες μορφές, που έγκεινται για παράδειγμα στην επιλογή:
  - \* της εθνικής γλώσσας του κράτους κατανάλωσης, για τις ονομασίες των υφανσίμων<sup>(7)</sup> ή για την ασφάλεια των παιχνιδιών<sup>(8)</sup>.
  - \* της επίσημης γλώσσας ή των επίσημων γλωσσών του κράτους κατανάλωσης για τα επικίνδυνα παρασκευάσματα<sup>(9)</sup>.
  - \* της επίσημης γλώσσας ή των επίσημων γλωσσών του κράτους κατανάλωσης για τα καλλυντικά προϊόντα<sup>(10)</sup>.
- δεν προσεγγίζουν ρητώς το ζήτημα των γλωσσών, όπως συμβαίνει σχετικά με την παραπλανητική διαφήμιση<sup>(11)</sup>, την ευθύνη για ελαττωματικά προϊόντα<sup>(12)</sup>, την καταναλωτική πίστη<sup>(13)</sup>, τα οργανωμένα ταξίδια<sup>(14)</sup> ή τις καταχρηστικές ρήτρες<sup>(15)</sup>.

(5) οδηγία 79/112, ΕΕ ΕΚ L 33 της 8.02.1979

(6) οδηγία 90/496, ΕΕ ΕΚ L 276 της 6.10.1990

(7) οδηγία 71/307, ΕΕ ΕΚ L 185 της 16.10.1971

(8) οδηγία 88/378, ΕΕ ΕΚ L 187 της 16.7.1988

(9) οδηγία 88/389, ΕΕ ΕΚ L 187 της 16.7.1988

(10) οδηγία 76/768, ΕΕ ΕΚ L 262 της 27.9.1976

(11) οδηγία 84/450, ΕΕ ΕΚ L 250 της 10.09.1984

(12) οδηγία 85/374, ΕΕ ΕΚ L 210 της 7.08.1985

(13) οδηγία 87/102, ΕΕ ΕΚ L 42 της 12.02.1987

(14) οδηγία 90/314, ΕΕ ΕΚ L 158 της 23.06.1990

(15) οδηγία 93/13, ΕΕ ΕΚ L 95 της 21.04.1993

12. Γενικά, η ανάλυση των τρόπων με τους οποίους αντιμετωπίστηκε το γλωσσικό ζήτημα στην κοινοτική νομοθεσία οδηγεί σε διάφορες διαπιστώσεις:
- Από την άποψη του καταναλωτή, ή του τελικού χρήστη, φαίνεται ότι δεν υπάρχει ομοιόμορφη προσέγγιση, ούτε καν συστηματική, ώστε να αξιολογηθεί η σημασία του γλωσσικού κριτηρίου για τη διάδοση των πληροφοριών.
  - το φάσμα των επιλεγόμενων κριτηρίων για τις γλωσσικές ενδείξεις στις οδηγίες δεν περιοριζόταν κάθε φορά που αυτό θα μπορούσε να είχε γίνει. Ωστόσο είναι φανερό η προσπάθεια για ενιαία προσέγγιση του θέματος στις οδηγίες τεχνικής εναρμόνισης του τύπου "νέα προσέγγιση" σχετικά με ορισμένα βιομηχανικά προϊόντα.
  - οι έννοιες ή τα κριτήρια, εφόσον συγκεκριμενοποιηθούν, δεν συνοδεύονται από κανέναν ορισμό, γεγονός από το οποίο εκπηγάζουν οι ερμηνευτικές δυσχέρειες, ιδιαίτερα εφόσον πρόκειται για "γλώσσα εύκολα κατανοητή" από τον καταναλωτή.
13. Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σε ελάχιστες περιπτώσεις κλήθηκε να αποφασίσει συγκεκριμένα επί του θέματος των γλωσσικών απαιτήσεων για την ενημέρωση των καταναλωτών.
- Στην απόφαση της 7ης Μαρτίου 1990 -GB-INNO-BM κατά Συνομοσπονδίας του Εμπορίου του Λουξεμβούργου<sup>(16)</sup>- το Δικαστήριο είχε την ευκαιρία να επιβεβαιώσει ότι η ενημέρωση των καταναλωτών είναι "μια από τις κύριες απαιτήσεις" του κοινοτικού δικαίου σε θέματα προστασίας των καταναλωτών, αφού υπογράμμισε τη σημασία της επισήμανσης των προϊόντων για την κάλυψη αυτής της απαίτησης.

(16) Υπόθεση C-362/88

- Πρέπει επίσης να σημειωθούν τρεις αποφάσεις της 26ης Φεβρουαρίου 1991, Επιτροπή κατά Γαλλίας, Επιτροπή κατά Ιταλίας, Επιτροπή κατά Ελλάδας<sup>(17)</sup>. Με αυτή την ευκαιρία, το Δικαστήριο διευκρινίζει ότι οι περιορισμοί της πρόσβασης στο επάγγελμα του ξεναγού θα μπορούσαν να παρουσιάζουν το μειονέκτημα για τους τουρίστες να μην διαθέτουν ξεναγό εξοικειωμένο με τη γλώσσα τους, τα ενδιαφέροντά τους και τις ιδιαίτερες προσδοκίες τους.

Μολονότι δεν έχει ζητηθεί ακόμη η γνώμη του όσον αφορά τη συμβατότητα ενός γλωσσικού καθεστώτος με τους κανόνες τους οποίους προβλέπει η Συνθήκη για θέματα ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών, το Δικαστήριο κλήθηκε να εκδώσει απόφαση για την περίπτωση ορισμένων ειδών διατροφής.

- Στην απόφαση της 18ης Ιουνίου 1991 -Piageme κατά Peeters<sup>(18)</sup>, το Δικαστήριο ερμήνευσε την έννοια της "γλώσσας εύκολα κατανοητής από τον καταναλωτή" στην επισήμανση των τροφίμων, σημειώνοντας ότι η υποχρέωση αποκλειστικής χρησιμοποίησης μιας ορισμένης γλώσσας, χωρίς την αναγνώριση της δυνατότητας να εξασφαλιστεί η ενημέρωση του καταναλωτή με άλλα μέτρα, είναι ασύμβατη με τις απαιτήσεις της οδηγίας<sup>(19)</sup> και με το άρθρο 30 της Συνθήκης.

14. Μετά την τελευταία προαναφερθείσα απόφαση, η Επιτροπή συνέταξε ερμηνευτική ανακοίνωση σχετικά με τη χρήση των γλωσσών για τη διάθεση των τροφίμων στο εμπόριο, προκειμένου να υπενθυμίσει τις εφαρμοστέες επί του θέματος νομικές αρχές.

---

(17) Υποθέσεις C 154/89, C 180/89, C 198/89

(18) Υπόθεση C-369/89

(19) Στη συγκεκριμένη περίπτωση, της οδηγίας 79/112 που προαναφέρθηκε (5) και ειδικότερα του άρθρου της 14.



## B. ΟΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

15. Για να εκτιμηθεί σωστότερα η εμβέλεια των σχεδιαζόμενων ή ανειλημμένων ενεργειών, είναι αναγκαίο ο κοινοτικός νομοθέτης να έχει στη διάθεσή του τις απόψεις των κρατών μελών σχετικά με το ζήτημα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας. Σπειτα από ανάλυση διαπιστώθηκε ότι, αν και οι εθνικές απόψεις διαφέρουν, έχουν ωστόσο καθιερωθεί και εκφράζονται ταυτόχρονα στη γενική κατά τομείς πολιτική, στην εφαρμογή του κοινοτικού δικαίου και στον καθορισμό της πολιτικής κάθε κράτους μέλους για τους καταναλωτές.

### 1) Γενικές πολιτικές

16. Πολλές διατάξεις ρυθμίζουν τις γλωσσικές απαιτήσεις στα κράτη μέλη. Τόσο η σύγκριση μεταξύ καταστάσεων στα κράτη μέλη όσο και η ανάλυση των επιλογών και του ενδιαφέροντος που εκδηλώνουν τα κράτη μέλη για το ζήτημα αυτό αντικατοπτρίζονται σε πολύ διαφορετικές καταστάσεις. Τα γλωσσικά προβλήματα δεν τίθενται στην πραγματικότητα με τους ίδιους όρους σε όλα τα κράτη μέλη. Αυτό προκύπτει αρχικά από το γενικό καθεστώς της γλώσσας σε κάθε κράτος, αλλά και από τη σημασία που αποδίδεται σε αυτό κατά τις καταναλωτικές σχέσεις. Ορισμένα κράτη μέλη περιέλαβαν στο ίδιο το σύνταγμά τους το γλωσσικό καθεστώς ή εξέδωσαν γενική νομοθεσία επί του θέματος, ενώ άλλα δεν προσεγγίζουν το ζήτημα παρά μόνο περιορισμένα και δευτερευόντως.
17. Πρέπει να υπογραμμιστεί ότι οι νομοθετικές πρωτοβουλίες σε γλωσσικά θέματα, όποια κι αν είναι τα κίνητρά τους, έχουν αντίκτυπο στη νομοθεσία και τους λοιπούς κανόνες της οικονομικής ζωής και ιδιαίτερα στην πολιτική για τους καταναλωτές. Στην πράξη, είναι αναντίρρητο ότι οι πληροφορίες διαδίδονται με μεγαλύτερη ακρίβεια όταν παρέχονται στον καταναλωτή στη γλώσσα ή στις γλώσσες του.

## 2) Προστασία των καταναλωτών

18. Όσον αφορά πιο συγκεκριμένα τη χρησιμοποίηση των γλωσσών στις καταναλωτικές σχέσεις, πολλά κράτη μέλη έχουν θεσπίσει γενική νομοθεσία που προβλέπει τη χρησιμοποίηση συγκεκριμένης γλώσσας: το Βέλγιο, η Ισπανία, η Γαλλία, η Ελλάδα, η Ιταλία και η Πορτογαλία.
19. Η περίπτωση της Ισπανίας είναι μοναδική, εφόσον ορισμένες αυτόνομες κοινότητες, δυνάμει των αρμοδιοτήτων που τους χορηγούνται σε θέματα προστασίας των καταναλωτών, εξέδωσαν διατάξεις σχετικά με τις γλωσσικές απαιτήσεις: αυτό συνέβη στη χώρα των Βάσκων, στη Γαλικία και στην Καταλωνία.
20. Οφείλουμε να ομολογήσουμε ότι σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η εθνική νομολογία είναι ελάχιστη και κάποτε ανύπαρκτη. Αντίθετα στη Δανία, η νομολογία του διαμεσολαβητή (Ombudsman) επέβαλε την εθνική γλώσσα σε ορισμένες περιπτώσεις, λόγω της ανάγκης να έχει ο καταναλωτής πρόσβαση στην ενημέρωση.
21. Έτσι, περισσότερα από τα μισά κράτη μέλη θεώρησαν αναγκαία την πληροφόρηση του καταναλωτή στη γλώσσα του. Προκύπτει ότι ανεξάρτητα από κάθε άσκηση μεταφοράς του κοινοτικού δικαίου, οι καταναλωτικές σχέσεις υπόκεινται πλέον στους κανόνες αυτούς.

## 3) Εφαρμογή της κοινοτικής νομοθεσίας

22. Η μεταφορά των κοινοτικών διατάξεων στη νομοθεσία των κρατών μελών πρέπει να εκτιμηθεί υπό το πρίσμα αυτών των γενικών πολιτικών που διεξάγονται από τα κράτη μέλη, εφόσον οι εθνικές νομοθεσίες επιτρέπουν να καλυφθούν ορισμένες απαιτήσεις που απορρέουν από το κοινοτικό δίκαιο.
23. Είναι προφανές ότι η άσκηση της μεταφοράς δεν έχει το ίδιο ενδιαφέρον αν το κοινοτικό δίκαιο έχει προβλέψει συγκεκριμένες γλωσσικές απαιτήσεις (εθνική ή επίσημη γλώσσα) ή αν έχει αφήσει περιθώρια εκτίμησης (γλώσσα εύκολα κατανοητή) ή αν δεν έχει αφήσει στα κράτη μέλη παρά τη δυνατότητα να προβλέψουν γλωσσικές ενδείξεις, αν το κρίνουν σκόπιμο.

24. Εφόσον τα κείμενα του κοινοτικού δικαίου προβλέπουν συγκεκριμένη μνεία, το γλωσσικό ζήτημα αποβαίνει χωρίς αντικείμενο. Εννέα οδηγίες προβλέπουν τη δυνατότητα των κρατών μελών να καθορίζουν τις γλωσσικές απαιτήσεις υπέρ των καταναλωτών. Σημειώνεται ότι μόνο για τα καλλυντικά προϊόντα χρησιμοποίησαν τη δυνατότητα αυτή όλα τα κράτη μέλη. Μόνο η Ισπανία χρησιμοποίησε συστηματικά αυτή τη δυνατότητα, όσον αφορά τα εννέα αυτά κείμενα. Τα υπόλοιπα κράτη δεν χρησιμοποίησαν συστηματικά τη δυνατότητα αυτή.
25. Επίσης, σημειώνεται ότι δεν φαίνεται να υπήρξε συστηματική προσέγγιση ανά τομέα ή θέμα: έτσι, τα κράτη που χρησιμοποίησαν τη δυνατότητα για τα επικίνδυνα παρασκευάσματα, τη χρησιμοποίησαν και για τις επικίνδυνες ουσίες, όχι όμως κατ'ανάγκη και για τα απορρυπαντικά. Διαπιστώνεται επομένως ότι ορισμένες απαιτήσεις σε θέματα ασφάλειας δεν μεταφέρθηκαν με ενιαίο τρόπο στον εθνικό μηχανισμό του κάθε κράτους.

## II ΟΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ

26. Ορισμένα συγκεκριμένα παραδείγματα δείχνουν ότι οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν δυσκολίες εξαιτίας ελλιπών γλωσσικών απαιτήσεων. Τα κενά αυτά ενδέχεται να έχουν σημαντικές συνέπειες, καθώς μπορούν να προκαλέσουν βλάβη στην υγεία ή στην ασφάλεια των ατόμων. Σε όλες τις περιπτώσεις που αναφέρθηκαν, διαπιστώνεται ελλιπής κατανόηση ή ελλιπής ευχέρεια ανάγνωσης της πληροφορίας.

Όσον αφορά τα τρόφιμα, τα κενά της πληροφόρησης μπορεί να αποβούν ιδιαίτερα επιβλαβή για τους καταναλωτές.

Έτσι, η παρουσία σάκχαρου σε τρόφιμα των οποίων την επισήμανση δεν καταλαβαίνει ο καταναλωτής, μπορεί να έχει επιπτώσεις στην υγεία, σε περίπτωση δίαιτας ή διαβήτη. Το ίδιο ισχύει για τις αλλεργίες σε τρόφιμα, από τις οποίες υποφέρει σημαντικό ποσοστό καταναλωτών στην Κοινότητα. Η κακή κατανόηση του τρόπου μαγειρέματος των τροφίμων διαπιστώθηκε επίσης ότι έχει επιπτώσεις προκαλώντας μολύνσεις.

Επίσης, η έλλειψη μετάφρασης ή μία ελλιπής μετάφραση μπορούν να προκαλέσουν σημαντικά προβλήματα, για παράδειγμα κατά τη χρήση συσκευών μικροκυμάτων ή έπειτα από λανθασμένες ηλεκτρικές συνδέσεις. Η περίπτωση αυτή αφορά τις υποχρεώσεις των παραγωγών.

Το ζήτημα αφορά όλες τις κατηγορίες καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών (αναφέρεται συχνά το παράδειγμα των διαλυτικών ή της κόλλας) που δεν διαθέτουν αναγκαστικά πολύγλωσση εμπειρία. Τέλος, προβλήματα προκύπτουν και στην περίπτωση που οι γλωσσικές αποδόσεις έχουν διαφορές, πράγμα που θίγει το περιεχόμενο της πληροφορίας.

Όπως κι αν έχει, εφόσον η πληροφόρηση είναι ακατανόητη ή αντιφατική, ακόμη και χωρίς σοβαρές επιπτώσεις, ο καταναλωτής θα οδηγηθεί φυσικά στο να δυσπιστήσει απέναντι στο προϊόν ή στην υπηρεσία που κυκλοφορεί.

27. Ο τρόπος με τον οποίο προσεγγίστηκαν τα γλωσσικά ζητήματα στο κοινοτικό δίκαιο, όπως και στον εθνικό μηχανισμό του κάθε κράτους, φανερώνει μεγάλη ποικιλία καταστάσεων.

Η απουσία συνοχής στους ισχύοντες μηχανισμούς οφείλεται καταρχάς εν μέρει στην ποικιλία των εξεταζόμενων θεμάτων και στις ιδιαιτερότητες της κάθε ξεχωριστής περίπτωσης, αλλά εξηγείται και από τα όρια τα οποία έχει χαράξει η συνθήκη ΕΟΚ όσον αφορά την ελευθερία του κοινοτικού ή εθνικού νομοθέτη σ' αυτόν τον τομέα. Έτσι, ορισμένες διατάξεις που περιλαμβάνουν γλωσσική απαίτηση μπορούν να εκληφθούν ως εμπόδιο στην ελεύθερη κυκλοφορία των προϊόντων ή των υπηρεσιών, όπως αυτή διατυπώνεται στα άρθρα 30 και 59 της Συνθήκης.

Θα άξιζε επομένως να εξεταστεί, αναλυτικά για κάθε περίπτωση, αν τηρήθηκε η ισορροπία μεταξύ των εκάστοτε γλωσσικών συμφερόντων, και μάλιστα η εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας σε σχέση με την προστασία μιας επιτακτικής απαίτησης όπως η προστασία της υγείας, η προστασία των καταναλωτών, η εξασφάλιση θεμιτών πρακτικών στις εμπορικές συναλλαγές.

Γι' αυτό, επιβάλλεται να υπάρξει προβληματισμός σχετικά με τα μέσα διόρθωσης της κατάστασης αυτής, έτσι ώστε να γίνονται ευκολότερα γνωστοί και να εφαρμόζονται ευκολότερα οι κοινοτικοί κανόνες. Όμως, ο προβληματισμός αυτός δεν θα πρέπει να επηρεάσει το κοινοτικό κεκτημένο και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, εξαιτίας μιας απαίτησης που πρέπει να θεωρηθεί υπερβολική απέναντι στο αίτημα της ικανοποιητικής πληροφόρησης των καταναλωτών.

28. Η πληθώρα των ρητρών σχετικά με τις γλωσσικές απαιτήσεις στο κοινοτικό δίκαιο μπορεί ασφαλώς να οδηγήσει στην επιθυμία κάποιας απλούστευσης.

Πράγματι, σε όλα τα κράτη μέλη, το ενδιαφέρον που διηγεί το θέμα των γλωσσικών απαιτήσεων συγκλίνει σε ένα σημείο: οι πληροφορίες πρέπει να διαδίδονται στον καταναλωτή στη γλώσσα του, γιατί αυτήν καταλαβαίνει καλύτερα.

Πράγματι, η τακτική των οικονομικών παραγόντων φαίνεται να έχει ήδη καθιερώσει τη λύση αυτή, τουλάχιστον για τα τρέχοντα προϊόντα και υπηρεσίες. Η οικονομική λογική επομένως επιβάλλει στην αγορά μόνο τα ελκυστικά προϊόντα και υπηρεσίες, δηλαδή όσα συνοδεύονται από τις απαραίτητες πληροφορίες, που επιτρέπουν στους καταναλωτές να κάνουν την επιλογή τους γνωρίζοντας γιατί.

Η μελέτη την οποία προωθεί η Επιτροπή επιβεβαιώνει ότι οι οικονομικοί παράγοντες δεν μπορούν παρά να δεχτούν την εγκυρότητα του προφανούς αυτού γεγονότος.

Εκείνο όμως που έχει σημασία είναι να ληφθεί υπόψη η διαφορά των καταστάσεων που παρουσιάζονται.

29. Σε ορισμένα κράτη μέλη, η χρησιμοποίηση των γλωσσών στις καταναλωτικές σχέσεις συζητείται ελάχιστα, είτε από τους βιομηχανικούς ή εμπορικούς εταίρους, είτε από τους εκπροσώπους των καταναλωτών. Αυτό ισχύει στη Γερμανία, στην Ιρλανδία, στο Λουξεμβούργο και στο Ηνωμένο Βασίλειο.

30. Άλλα κράτη αντίθετα, χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερη ευαισθησία σχετικά με το γλωσσικό ζήτημα: έτσι, στη Γαλλία και την Πορτογαλία, ιδιώτες ή ενώσεις έχουν προσφύγει συχνά στις αρχές. Στο Βέλγιο και στις Κάτω Χώρες, οι προσφυγές προέρχονται συχνά από ανταγωνιστές ή ενώσεις προώθησης της εθνικής γλωσσικής παράδοσης. Στη Δανία, ο διαμεσολαβητής (ombudsman) των καταναλωτών εξέδωσε αυστηρές κατευθυντήριες γραμμές συμπεριφοράς. Επίσης, στην Ιταλία και την Ισπανία οι ενώσεις έχουν συνείδηση των προβλημάτων των καταναλωτών, τα οποία συνδέονται με την ανάγκη ενημέρωσης στη γλώσσα που καταλαβαίνουν. Στην Ελλάδα, δεδομένων των ιδιαιτεροτήτων της ελληνικής γλώσσας, πολλοί καταναλωτές διάκεινται ευνοϊκά απέναντι στις πληροφορίες που παρέχονται σε ξένη γλώσσα, αλλά επιθυμούν ενημέρωση στα ελληνικά. Ωστόσο, οι ξένοι παραγωγοί μόνο σπανίως μεταφράζουν προς τα ελληνικά· επομένως, η μετάφραση επαφίεται στους διανομείς.

31. Το ζήτημα του κόστους της μετάφρασης στις διάφορες γλώσσες, σε περίπτωση κυκλοφορίας του προϊόντος σε άλλο κράτος, δεν τίγεται στις απόψεις που εξέφρασαν οι οικονομικοί παράγοντες. Πράγματι, οι ενώσεις παραγωγών εκτιμούν ότι για να καταστεί δυνατή η πώληση σε ένα κράτος, οι πληροφορίες πρέπει να δοθούν στη γλώσσα του κράτους. Τα ερωτηθέντα άτομα φαίνεται πως ομόφωνα θεωρούν ότι πρόκειται για κανονικές δαπάνες. Όσο για τους διανομείς, μερικές φορές διστάζουν περισσότερο να αναλάβουν τις δαπάνες μετάφρασης, εάν αυτή δεν έχει γίνει από τον παραγωγό.

Εντούτοις, είναι προφανές ότι υπάρχει ανάγκη, εκφραζόμενη από τους οικονομικούς εταίρους, για σαφείς κανόνες στα ζητήματα της επισήμανσης, συμπεριλαμβανομένων κυρίως των κανόνων που αφορούν τους τρόπους χρήσης και τις οδηγίες προς τον καταναλωτή, χρήστη του προϊόντος ή της υπηρεσίας που διατίθεται στο εμπόριο.

Έτσι, αν και η υποχρέωση μετάφρασης ενδέχεται να αποτελέσει εμπόδιο στις ανταλλαγές λόγω των δαπανών που συνεπάγεται, οι εν λόγω μεταφραστικές δαπάνες, γενικά, δεν εκτιμώνται ως δυσανάλογες σε σχέση με τις νέες αγορές που ανοίγονται έτσι.

32. Εναπόκειται στα κράτη μέλη η μέριμνα για την τήρηση των καθορισμένων γλωσσικών απαιτήσεων. Αυτό εξαρτάται κυρίως από τη δράση των εθνικών διοικητικών υπηρεσιών και από τον έλεγχο που ασκούν οι δικαστικές αρχές. Μια ριζικότερη κύρωση για τις ίδιες αυτές απαιτήσεις θα μπορούσε να είναι η αναγνώριση "ελαττώματος της βουλήσεως" του καταναλωτή, εφόσον δεν έχει τηρηθεί η υποχρέωση της ενημέρωσης σε μια γλώσσα κατανοητή από τον ίδιο. Μέχρι τώρα, η κατεύθυνση αυτή έχει ελάχιστα διερευνηθεί.
33. Οι διαπιστώσεις αυτές οδηγούν φυσικά σε μια περισσότερο ομοιογενή προσέγγιση του θέματος, εφόσον αυτό αφορά ταυτόχρονα τα κοινοτικά όργανα, τα κράτη μέλη και τις ελεγκτικές αρχές τους, καθώς και τα δικαστήρια, που μεριμνούν όλα τους για την αποτελεσματικότητα του δικαίου για θέματα χρήσης των γλωσσών για την αποτελεσματικότερη πληροφόρηση των καταναλωτών της Κοινότητας.

### III. ΟΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

34. Από την ανάλυση της προσέγγισης που υιοθετείται σε κάθε κράτος, της κοινής γνώμης των διαφόρων υπευθύνων και του συμφέροντος των καταναλωτών προκύπτει ότι αξίζει να υπάρξει νέα ισόρροπη προσέγγιση στην αντιμετώπιση των γλωσσικών ζητημάτων που αφορούν τους καταναλωτές σε κοινοτικό επίπεδο. Η προσέγγιση αυτή οδηγεί την Επιτροπή να προτείνει ορισμένα πεδία προβληματισμού.

#### A. Μια νέα ισόρροπη προσέγγιση

35. Κάθε πρωτοβουλία που αφορά ζητήματα χρήσης των γλωσσών για την πληροφόρηση των καταναλωτών θα πρέπει κατ' ανάγκη να συνεκτιμά τις ακόλουθες απαιτήσεις:
- την αρμοδιότητα των κρατών μελών επί ζητημάτων καθορισμού του γλωσσικού καθεστώτος στο θέμα αυτό,
  - τους κανόνες της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και τη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων,
  - το θεμιτό δικαίωμα των καταναλωτών να λαμβάνουν τις πληρέστερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται.

Στο εξής, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο γλωσσικό καθεστώς που ισχύει για ζητήματα κατανάλωσης σε κάθε κράτος μέλος. Εξάλλου, η Κοινότητα θα μπορούσε να προτείνει ορισμένες ενέργειες πρόσφορες για τη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών, αν αποδειχτεί ότι αυτή είναι ανεπαρκής και επιβλαβής για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

36. Οι πρωτοβουλίες αυτές αναμένεται να αποτελούν απάντηση σε ορισμένες ανησυχίες που έχουν εκφραστεί σχετικά με το ζήτημα:

- οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα στην προστασία της υγείας και της ασφάλειάς τους και η ενημέρωση είναι ουσιώδης από την άποψη αυτή·
- η αρμονική λειτουργία της εσωτερικής αγοράς πρέπει να συνεκτιμά τις προσδοκίες των καταναλωτών για καλύτερη πληροφόρηση σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται, ώστε να μπορούν μετά από σκέψη να ασκούν ελεύθερα τις οικονομικές επιλογές τους·
- οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν την ακριβέστερη δυνατή εκτίμηση των στοιχείων που υπαγορεύουν τις επιλογές τους.

37. Λαμβάνοντας υπόψη όλους τους προαναφερθέντες προβληματισμούς, η Επιτροπή επιθυμεί να υποβάλει στο Συμβούλιο και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο πέντε θέματα προς προβληματισμό. Επομένως, δεν πρόκειται στο στάδιο αυτό για προγραμματικούς προσανατολισμούς, αλλά απλώς για στοιχεία προορισμένα να προκαλέσουν συζήτηση σχετικά με το ζήτημα.

#### B. Τα θέματα για προβληματισμό

##### Πρώτο θέμα: Προώθηση της πολύγλωσσης πληροφόρησης

38. Η πολύγλωσση πληροφόρηση θα μπορούσε να παρουσιαστεί ως η καλύτερη προσέγγιση για την προώθηση της αρμονικής λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς. Πράγματι, εγγυάται την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών και, στην περίπτωση των επιχειρήσεων, βελτιώνει τις συνθήκες διάθεσης στο εμπόριο των προϊόντων και υπηρεσιών.

Επίσης, πάντοτε από την άποψη του συμφέροντος τόσο των καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων, υπάρχουν άλλα συμπληρωματικά μέσα για την πληροφόρηση των καταναλωτών, όπως είναι, ιδίως για την επισήμανση, η χρήση σκίτσων, σημάτων ή εικονοσυμβόλων.



Οι προτεινόμενες ενέργειες θα μπορούσαν να τοποθετηθούν σε μη κανονιστικό πλαίσιο. Θα έπρεπε να γίνουν διαβουλεύσεις μεταξύ των ενδιαφερομένων εταιρών. Η προσέγγιση αυτή θα επέτρεπε στους παράγοντες των σχετικών με το θέμα κλάδων να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των καταναλωτών σε εθελοντική βάση.

Δεύτερο θέμα: Να διατηρηθεί η ελευθερία των κρατών μελών να απαιτούν τη χρήση της γλώσσας του κράτους κατανάλωσης

39. Η ανάπτυξη της πολύγλωσσης πληροφόρησης δεν αναιρεί την ανάγκη αναφοράς στη χρήση των γλωσσών σε ορισμένα κείμενα που αφορούν την πληροφόρηση των καταναλωτών.

Για να προαχθεί η σωστή πληροφόρηση των καταναλωτών, είναι σημαντικό να εξασφαλίζεται από τη νομοθεσία η χρήση της γλώσσας ή των γλωσσών της χώρας κατανάλωσης. Η ευθύνη των κρατών μελών είναι σημαντική από την άποψη αυτή, κατ' εφαρμογή της αρχής της επικουρικότητας. Επίσης, σημασία έχει οι κανόνες της Συνθήκης και του Δικαστηρίου να τηρούνται αυστηρά.

Ετσι, όπως έχει αναφερθεί στην ερμηνευτική ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τη διάθεση των ειδών διατροφής στο εμπόριο (βλ. παράγρ. 14 πιο πάνω), τα κράτη μέλη δύνανται, κατ' εφαρμογή του άρθρου 14 της οδηγίας 79/112/ΕΟΚ, να απαιτήσουν τη χρησιμοποίηση της(των) επίσημης(ων) γλώσσας(γλωσσών) τους για την επισήμανση των ειδών διατροφής που πωλούνται στον τελικό καταναλωτή, υπό τον όρο αυτή η απαίτηση να μην αποκλείει την ταυτόχρονη χρησιμοποίηση ενδεχομένως και άλλων γλωσσών ή άλλων μέτρων για την ενημέρωση του αγοραστή. (βλ. παράγρ. 33 και 31 της προαναφερθείσας ερμηνευτικής ανακοίνωσης).

Τρίτο θέμα: Βελτίωση της συνοχής του κοινοτικού νομοθετικού μηχανισμού όσον αφορά τη χρησιμοποίηση των γλωσσών στον τομέα της κατανάλωσης

40. Μεριμνώντας για την ομοιογένεια, κάθε κοινοτική πρωτοβουλία που

προβλέπει στοιχεία πληροφόρησης του καταναλωτή, θα μπορούσε να επιβάλλει την υποχρέωση καθορισμού του γλωσσικού καθεστώτος, σύμφωνα με τα παραπάνω θέματα 1 και 2, κατ' εφαρμογή της αρχής της επικουρικότητας και ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε επιμέρους περίπτωσης.

Αν χρειαστεί, η Επιτροπή θα μπορούσε να προβεί σε ανάλυση των υφιστάμενων κειμένων που προβλέπουν για τα κράτη μέλη τη δυνατότητα επιβολής γλωσσικών απαιτήσεων. Μια τέτοια ανάλυση θα μπορούσε να επεκταθεί στα κείμενα που δεν θίγουν το ζήτημα, προκειμένου να καθοριστεί αν απαιτούνται ενδεχομένως διευκρινίσεις.

Τέταρτο θέμα: Βελτίωση της ενημέρωσης της Επιτροπής, των κρατών μελών και των υπευθύνων σχετικά με τους εφαρμοστέους γλωσσικούς κανόνες.

41. Η Επιτροπή θα μπορούσε να ενθαρρύνει την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους εφαρμοστέους στα κράτη μέλη γλωσσικούς κανόνες, με στόχο να ωφεληθούν οι υπεύθυνοι παράγοντες.

Για την εφαρμογή της ανταλλαγής αυτής, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να ενημερώσουν την Επιτροπή σχετικά με τους εφαρμοστέους σε εθνικό επίπεδο γλωσσικούς κανόνες (γενικό πλαίσιο, οριζόντια νομοθεσία εφαρμοστέα στις σχέσεις με τους καταναλωτές, άλλοι κανόνες κατά κλάδους).

Πέμπτο θέμα: Προσπάθεια ευαισθητοποίησης των οικονομικών παραγόντων έναντι των ευθυνών τους

42. Τα κοινοτικά κείμενα θα μπορούσαν να καθορίζουν τον υπεύθυνο για την ενημέρωση του καταναλωτή. Παρ'όλο που, καταρχήν, ο παραγωγός πρέπει να θεωρείται υπεύθυνος για την ενημέρωση αυτή, είναι δυνατόν να εντοπισθούν περιπτώσεις κατά τις οποίες η υποχρέωση αυτή εναπόκειται σε άλλους παρεμβαίνοντες στη διαδικασία διάθεσης στο εμπόριο. Πρέπει να καταβληθεί προσπάθεια παρότρυνσης των οικονομικών παραγόντων υπέρ της πολύγλωσσης ενημέρωσης.

#### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

43. Η προώθηση της πολύγλωσσης ενημέρωσης του καταναλωτή, η εξασφάλιση της ελευθερίας των κρατών μελών στα γλωσσικά ζητήματα, η βελτίωση της συνοχής των υφιστάμενων κοινοτικών κανόνων και η αμοιβαία πληροφόρηση, καθώς και η προσπάθεια ευαισθητοποίησης των οικονομικών παραγόντων έναντι των ευθυνών τους, είναι τα πέντε θέματα προβληματισμού που προτείνει η Επιτροπή στα πλαίσια μιας νέας προσέγγισης όσον αφορά τη χρησιμοποίηση των γλωσσών για την ενημέρωση των καταναλωτών στην Κοινότητα.

Η Επιτροπή υποβάλλει την παρούσα ανακοίνωση στο Συμβούλιο και στο Κοινοβούλιο.

ISSN 0254-1483

COM(93) 456 τελικό

## **ΕΓΓΡΑΦΑ**

**GR**

**10 16**

---

**Αριθ. καταλόγου : CB-CO-93-504-GR-C**

**ISBN 92-77-59579-5**

---

Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων  
L-2985 Luxembourg