

**EL**

**EL**

**EL**



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 7.7.2009  
COM(2009) 346 τελικό

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

**σχετικά με εναρμονισμένη μέθοδο για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των  
καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών**

(SEC(2009)949)

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

**σχετικά με εναρμονισμένη μέθοδο για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των  
καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών**

**1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- (1) Στο πλαίσιο της ανασκόπησης της ενιαίας αγοράς<sup>1</sup> ζητήθηκε να κατανοηθούν καλύτερα τα πραγματικά αποτελέσματα της εσωτερικής αγοράς για τους καταναλωτές με σκοπό να υποστηριχθούν η ρύθμιση και η πολιτική. Από τότε η Επιτροπή κατέβαλε σημαντικές προσπάθειες, μέσω του πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές<sup>2</sup>, για να κατανοηθεί καλύτερα ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν οι αγορές για τους καταναλωτές. Σκοπός του πίνακα αποτελεσμάτων είναι ο εντοπισμός των αγορών που παρουσιάζουν δυσλειτουργίες όσον αφορά τις οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες για τους καταναλωτές. Εκτός από την ικανοποίηση των καταναλωτών, τις τιμές, την αλλαγή παρόχου και την ασφάλεια, οι καταγγελίες των καταναλωτών είναι επίσης ένας από τους βασικούς δείκτες για την παρακολούθηση της διάστασης του καταναλωτή στην εσωτερική αγορά.
- (2) Η στρατηγική της Επιτροπής για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013<sup>3</sup> δίνει έμφαση στην ανάπτυξη κατάλληλης βάσης τεκμηρίωσης για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών η οποία θα περιλαμβάνει τις καταγγελίες των καταναλωτών. Το δίκτυο υψηλόβαθμων στελεχών για την πολιτική καταναλωτών είναι μια ομάδα η οποία έχει επίσης ορίσει ότι οι καταγγελίες των καταναλωτών αποτελούν σημαντικό δείκτη για τη χάραξη πολιτικής. Το άρθρο 16 του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών<sup>4</sup> εξουσιοδοτεί ρητά την Επιτροπή να συνεργάζεται με τα κράτη μέλη για την ανάπτυξη κοινής ταξινόμησης των καταγγελιών.
- (3) Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο επικρότησε τον πίνακα αποτελεσμάτων και τη χρήση των καταγγελιών ως βασικό δείκτη και ζήτησε από την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να συνεργαστούν για την εναρμόνιση των συστημάτων τους ταξινόμησης των

---

<sup>1</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «Μια Ενιαία Αγορά για τον 21ο αιώνα» {COM(2007) 725 τελικό}.

<sup>2</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά: πίνακας αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές {SEC(2008)87}.

<sup>3</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: «Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013». {SEC(2007) 321} {SEC(2007) 322} {SEC(2007) 323}.

<sup>4</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Οκτωβρίου 2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

καταγγελιών και τη δημιουργία μιας πανευρωπαϊκής βάσης δεδομένων με τις καταγγελίες των καταναλωτών<sup>5</sup>. Οι ευρύτατες διαβουλεύσεις με τους πολίτες σε ολόκληρη την Ευρώπη<sup>6</sup> κατέληξαν σε απαίτηση για ταχύτερη ανταπόκριση στις καταγγελίες των πολιτών.

- (4) Το 2008 η Επιτροπή διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση με σκοπό να διατυπώσουν τις απόψεις τους τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με την ανάπτυξη εναρμονισμένης μεθόδου για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών των καταναλωτών σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Απάντησαν 114 ενδιαφερόμενα μέρη. Συνολικά, η πλειονότητα αυτών του απάντησαν υποστήριξαν την ανάπτυξη εναρμονισμένης μεθόδου στο πλαίσιο εθελοντικού συστήματος.
- (5) Η παρούσα ανακοίνωση εκθέτει τα πλεονεκτήματα της χρήσης των καταγγελιών των καταναλωτών ως βασικού δείκτη για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Παρουσιάζονται οι περιορισμοί για τα στοιχεία που αφορούν τις καταγγελίες και τα οποία είναι διαθέσιμα επί του παρόντος και το σημαντικό όφελος που μπορεί να προκύψει από την εναρμόνιση των στοιχείων για τις καταγγελίες. Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πιστεύει ότι όλες οι οργανώσεις τρίτων μερών που συγκεντρώνουν καταγγελίες καταναλωτών στην ΕΕ πρέπει να εφαρμόσουν εθελοντικά εναρμονισμένη μέθοδο ταξινόμησης και κοινοποίησης των σχετικών στοιχείων. Η παρούσα ανακοίνωση συνοδεύεται από έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής το οποίο παρουσιάζει σχέδιο εναρμονισμένης μεθόδου. Προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η αποδοχή μιας εθελοντικής μεθόδου, η εναρμονισμένη μέθοδος δημοσιεύεται σε μορφή σχεδίου για δημόσια διαβούλευση. Η Επιτροπή θα χρησιμοποιήσει τις γνώμες που θα διατυπωθούν στο πλαίσιο της διαβούλευσης για τη βελτίωση του σχεδίου εναρμονισμένης μεθόδου. Η προθεσμία για την υποβολή παρατηρήσεων είναι 05/10/2009.

## **2. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

### **2.1. Η αξία των στοιχείων για τις καταγγελίες**

- (6) Οι καταγγελίες των καταναλωτών είναι βασικός δείκτης για τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η αγορά από την σκοπιά του καταναλωτή. Οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλουν καταγγελία για διάφορους λόγους, π.χ. χαμηλή ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών, επικίνδυνα προϊόντα, ελαττωματικά προϊόντα, προβλήματα παράδοσης κλπ. Για να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους από αγαθά ή υπηρεσίες οι καταναλωτές μπορούν να απευθυνθούν απευθείας στους εμπόρους ή/και σε οργανώσεις τρίτων μερών που ασχολούνται με καταγγελίες καταναλωτών, όπως εθνικές αρχές, οργανώσεις καταναλωτών, ρυθμιστικές αρχές, εναλλακτικούς φορείς επίλυσης διαφορών κλπ. Επειδή απαιτούνται προσπάθειες για την υποβολή καταγγελίας, κάθε καταγγελία αποτελεί αδιάσειστο επιχείρημα για την ύπαρξη πιθανού προβλήματος στην αγορά.

---

<sup>5</sup> Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τον πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές, αριθμός αναφοράς ΕΚ: Α6-0392/2008 / P6\_TA-PROV(2008)0540.

<sup>6</sup> Οι διαβουλεύσεις με τους ευρωπαίους πολίτες το 2009 πραγματοποιήθηκαν από έναν όμιλο με περισσότερες από 40 ανεξάρτητες ευρωπαϊκές οργανώσεις-μέλη.

- (7) Κατά το δωδεκάμηνο πριν από το Φεβρουάριο του 2008, το 16% των καταναλωτών της ΕΕ απηύθυναν επίσημη καταγγελία σε έμπορο σχετικά με ένα πρόβλημα που αντιμετώπισαν<sup>7</sup>. Από το ποσοστό αυτό προκύπτει με παρέκταση ότι 78 εκατομμύρια περίπου ευρωπαίοι πολίτες υπέβαλαν επίσημες καταγγελίες σε ένα έτος. Το ένα τέταρτο αυτών των καταναλωτών παρέπεμψε το θέμα σε οργάνωση τρίτου μέρους.
- (8) Ο αριθμός των καταγγελιών που υποβλήθηκαν σε τρίτα μέρη δεν είναι παρά μόνο η κορυφή του παγόβουνου. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που καθορίζουν εάν οι καταναλωτές επιδιώκουν την εμπλοκή τρίτου μέρους, όπως π.χ. η αντίληψη της αποτελεσματικότητας της καταγγελίας, το άγχος που συνεπάγεται, η πρόσβαση στη δικαιοσύνη κλπ. Παρ' όλα αυτά οι καταγγελίες σε τρίτα μέρη αποτελούν ισχυρό δείκτη του βαθμού στον οποίο η αγορά ικανοποιεί τις προσδοκίες των καταναλωτών και μπορούν να συμβάλουν στην καλύτερη κατανόηση των συνθηκών της αγοράς, τον προσδιορισμό των νέων τάσεων και την υποστήριξη της στρατηγικής που αναπτύσσουν οι αρχές που είναι αρμόδιες για την εφαρμογή της νομοθεσίας και τη χάραξη της πολιτικής. Οι καταγγελίες που υποβάλλονται σε εμπόρους αποτελούν κανονικό μέρος της διαδικασίας της αγοράς που δεν είναι αναγκαστικά ένδειξη δυσλειτουργίας της αγοράς και επομένως είναι εκτός του πλαισίου της συγκεκριμένης διαδικασίας.
- (9) Η συγκέντρωση και η παρακολούθηση των καταγγελιών μπορεί να διαμορφώσει το πλαίσιο του διαλόγου μεταξύ των δημόσιων αρχών και των επιχειρήσεων, όπως φάνηκε, για παράδειγμα, στη Δανία, τη Γαλλία και το ΗΒ, όπου οργανώσεις τρίτων μερών συγκεντρώνουν και παρακολουθούν τις καταγγελίες των καταναλωτών για σκοπούς μεγάλου φάσματος τομέων πολιτικής. Οι καταγγελίες χρησιμοποιούνται από τις οργανώσεις αυτές ως σημαντικό μέρος της πληροφόρησης για τον προσδιορισμό συστημικών ζητημάτων που ζημιώνουν τους καταναλωτές. Οι καταγγελίες συγκεντρώνονται από τις αρχές προστασίας των καταναλωτών ή φορείς διαχείρισης καταγγελιών σε όλα τα κράτη μέλη.
- (10) Για παράδειγμα, οι γαλλικές αρχές δημιούργησαν σύστημα συγκέντρωσης και ταξινόμησης των καταγγελιών των καταναλωτών, το «*baromètre des réclamations des consommateurs*» (βαρόμετρο των καταγγελιών των καταναλωτών). Οι καταγγελίες καταγράφονται με βάση τους διάφορους τομείς, το μέσο αγοράς (π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομείο, Διαδίκτυο, κατάστημα) και το είδος της καταγγελίας. Τα αποτελέσματα χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό των πιο προβληματικών τομέων και, αν είναι αναγκαίο, τη λήψη κατάλληλων μέτρων (π.χ. οι γαλλικές αρχές ζήτησαν από τον τομέα των τηλεπικοινωνιών την κατάρτιση κώδικα δεοντολογίας). Τα τελευταία αποτελέσματα του «*baromètre des réclamations*» δημοσιεύτηκαν το Μάρτιο του 2009. Το 2008 οι γαλλικές αρχές έλαβαν περισσότερες από 139 000 καταγγελίες.
- (11) Στον τομέα των αερομεταφορών, με τις καταγγελίες των καταναλωτών ασχολούνται οι εθνικοί φορείς που είναι αρμόδιοι για την εφαρμογή, σύμφωνα με το άρθρο 16 του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 261/2004<sup>8</sup> και το άρθρο 14 του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ.

---

<sup>7</sup> Ευρωβαρόμετρο 69.1, «Προστασία των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά, 2008».

<sup>8</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης.

1107/2006<sup>9</sup>. Η Επιτροπή συμφώνησε με τους εθνικούς φορείς που είναι αρμόδιοι για την εφαρμογή της νομοθεσίας και τις ενώσεις αεροπορικών εταιρειών σε κοινό ευρωπαϊκό έντυπο καταγγελίας το οποίο είναι διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο της Επιτροπής. Το έντυπο αυτό συνέβαλε σε μεγάλο βαθμό στην εναρμόνιση της κοινοποίησης των καταγγελιών των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στο δίκτυο του εθνικού φορέα εφαρμογής που χειρίζεται περισσότερες από πενήντα χιλιάδες καταγγελίες ετησίως και ακόμη μεγαλύτερο αριθμό άλλων αιτημάτων.

- (12) Οι ΗΠΑ αποτελούν επίσης ένα καλό παράδειγμα για τη χρήση των στοιχείων σχετικά για τις καταγγελίες για σκοπούς εφαρμογής της νομοθεσίας. Οι ΗΠΑ διαθέτουν κεντρική βάση δεδομένων για τις καταγγελίες των καταναλωτών, η οποία ονομάζεται «Consumer Sentinel» και την οποία διαχειρίζεται η Ομοσπονδιακή Επιτροπή Εμπορίου. Οι καταγγελίες διαβιβάζονται στη συνέχεια σε διάφορες τοπικές αρχές στις ΗΠΑ και σε άλλες διεθνείς αρχές. Το 2008 η «Consumer Sentinel» έλαβε περισσότερες από 1,2 εκατ. καταγγελίες σχετικά με απάτες (52%), υποκλοπή ταυτότητας (26%) και άλλα θέματα. Οι καταναλωτές ανέφεραν ότι πλήρωσαν περίπου 1,2 δισεκ. ευρώ<sup>10</sup> για τις ζημιές από αυτές τις απάτες, και το μέσο ποσό με το οποίο επιβαρύνθηκαν ήταν 300 ευρώ.
- (13) Εκτός από την εφαρμογή της νομοθεσίας, οι εθνικές αρχές μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα στοιχεία για τις καταγγελίες για τη διεξαγωγή διαλόγου με επιχειρήσεις βάσει τεκμηριωμένων στοιχείων με σκοπό την αντιμετώπιση θεμάτων που ενδιαφέρουν τους καταναλωτές. Τα στοιχεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση των πρακτικών των επιχειρήσεων, την προώθηση καλύτερης αυτορρύθμισης ή, τέλος, το σχεδιασμό νέας νομοθεσίας.

## **2.2. Τα επιχειρήματα υπέρ της εναρμονισμένης μεθόδου της ΕΕ για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών**

- (14) Το πλεονέκτημα της εναρμονισμένης ταξινόμησης των καταγγελιών σε επίπεδο ΕΕ θα είναι σημαντικό, τόσο για τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και ενδιαφερόμενα μέρη όσο και για τους εθνικούς φορείς και ενδιαφερόμενα μέρη και όλους τους φορείς που ασχολούνται οι ίδιοι με καταγγελίες. Η ταξινόμηση σε επίπεδο ΕΕ θα ενθαρρύνει τη στατιστική εναρμόνιση σε εθνικό επίπεδο και θα καταστήσει δυνατή τη σύγκριση των αγορών και των προβλημάτων των καταναλωτών μεταξύ των κρατών μελών στον πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές.
- (15) Σκοπός του πίνακα αποτελεσμάτων είναι η χρήση των κύριων δεικτών κατά τρόπο ολοκληρωμένο. Η πολιτική δεν πρέπει να βασίζεται μόνο στον αριθμό των καταγγελιών. Ένας μεγάλος αριθμός καταγγελιών σε μία χώρα δεν είναι απαραίτητο να ερμηνευθεί ως σημάδι ανεπάρκειας της αγοράς αλλά μπορεί να οφείλεται στην ύπαρξη αποτελεσματικών φορέων που ασχολούνται με τις καταγγελίες ή σε νέα εκστρατεία πληροφόρησης για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Παρομοίως, το γεγονός ότι σε έναν τομέα υπάρχει μικρός αριθμός καταγγελιών δεν σημαίνει ότι η κατάσταση είναι ικανοποιητική. Για το λόγο αυτό προγραμματίζονται δύο μεγάλες

---

<sup>9</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικά.

<sup>10</sup> Η συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιείται είναι 1 δολάριο ΗΠΑ = 0,6797 ευρώ, στις 01/07/2008.

έρευνες, ώστε να συμπληρωθούν τα στοιχεία για τις καταγγελίες και να ληφθούν υπόψη αυτοί οι παράγοντες. Μια έρευνα για την ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών θα διαπιστώσει, μεταξύ άλλων, κατά πόσον οι καταναλωτές επιθυμούν να υποβάλουν καταγγελία γενικώς. Οι μελλοντικές τακτικές έρευνες σχετικά με την ικανοποίηση θα συμπληρώσουν τα στοιχεία για τις καταγγελίες μελετώντας τις απαντήσεις εκείνων οι οποίοι δεν υποβάλλουν καταγγελία και θα υπολογίσουν επίσης την αναλογία μεταξύ εκείνων που υποβάλλουν καταγγελία και εκείνων που δεν υποβάλλουν αλλά αντιμετωπίζουν προβλήματα.

- (16) Κατά συνέπεια, τα εναρμονισμένα στοιχεία παρέχουν προοπτική διπλού οφέλους σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Σε εθνικό επίπεδο, θα αποτελέσουν ισχυρό μέσο για να συγκρίνουν οι εθνικές αρχές τη λειτουργία της αγοράς με τις άλλες αγορές και να προσδιορίσουν κοινά νέα θέματα και απειλές, που θα τους επιτρέψουν να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανησυχίες των πολιτών τους. Η υιοθέτηση εναρμονισμένης μεθόδου από όσο το δυνατό περισσότερες οργανώσεις τρίτων μερών σε εθνικό επίπεδο θα δώσει τη δυνατότητα στα κράτη μέλη να διαμορφώσουν μια πιο πλήρη εικόνα των εθνικών καταναλωτικών αγορών. Επί του παρόντος, με λίγες εξαιρέσεις, στα περισσότερα κράτη μέλη υπάρχει μεγάλος αριθμός φορέων που συγκεντρώνουν καταγγελίες και κάθε φορέας τις ταξινομεί με διαφορετικό τρόπο. Αυτό εμποδίζει τον καθορισμό κριτηρίων και τη διαχρονική παρακολούθηση της εθνικής αγοράς. Σε επίπεδο ΕΕ, θα υπάρχει δυνατότητα τόσο για καλύτερη ιεράρχηση των προτεραιοτήτων πολιτικές όσο και για παροχή ενός ισχυρού μέσου στους πολίτες της ΕΕ για να κοινοποιούν τις καθημερινές ανησυχίες τους στους υπευθύνους χάραξης πολιτικής και στα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο ΕΕ. Επομένως, ο χρόνος που χρειάζονται τα θεσμικά όργανα της ΕΕ για να αποκριθούν στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ευρωπαίοι καταναλωτές στην καθημερινή τους ζωή αναμένεται να μειωθεί σημαντικά.
- (17) Η έγκριση εναρμονισμένης μεθόδου μπορεί επίσης να έχει μεγάλη αξία για τις μη κυβερνητικές οργανώσεις όπως είναι οι ενώσεις καταναλωτών. Πολλές οργανώσεις καταναλωτών δεν έχουν τους αναγκαίους πόρους για την ανάπτυξη μεθόδων και μέσων διευθέτησης καταγγελιών. Αυτό επηρεάζει αρνητικά την ικανότητά τους να επηρεάσουν τη διαμόρφωση της πολιτικής ατζέντας σε πρώιμο στάδιο, όταν καθορίζεται το πλαίσιο για τη συζήτηση όσον αφορά την πολιτική. Η έγκριση εναρμονισμένης μεθόδου για την ταξινόμηση των καταγγελιών και ύπαρξη αξιόπιστων και συγκρίσιμων στοιχείων θα είναι σημαντικό πλεονέκτημα όχι μόνο κατά τις συζητήσεις τους με υπευθύνους για τη χάραξη πολιτικής και με τις επιχειρήσεις αλλά και για τον καθορισμό των προτεραιοτήτων τους και το σχεδιασμό της εκστρατείας τους πληροφόρησης.
- (18) Θα επωφεληθούν επίσης οι κανονιστικοί φορείς, όπως οι αρχές ανταγωνισμού, και οι κανονιστικοί φορείς ανά τομέα (π.χ. τηλεπικοινωνίες, ενέργεια, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες). Οι καταγγελίες των καταναλωτών είναι ένας βασικός δείκτης των αποτελεσμάτων της αγοράς σε ρυθμιζόμενους τομείς. Πράγματι, σε ορισμένους τομείς όπως η ενέργεια και οι ταχυδρομικές υπηρεσίες, τα κράτη μέλη ή οι κανονιστικοί φορείς έχουν σαφώς το ρόλο της παρακολούθησης του ανοίγματος της αγοράς και του ανταγωνισμού σε επίπεδο λιανικής πώλησης και λαμβάνουν υπόψη τις καταγγελίες των καταναλωτών. Στις αγορές που ελευθερώθηκαν πρόσφατα οι καταναλωτές έχουν όλο και μεγαλύτερη τάση να απευθύνουν τις καταγγελίες τους στις κανονιστικές αρχές. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι επιχειρήσεις δημιούργησαν φορείς αυτορρύθμισης για την αντιμετώπιση των καταγγελιών των καταναλωτών,

όπως ο συνήγορος του πολίτη. Η έγκριση της ίδιας εναρμονισμένης μεθόδου από ευρωπαϊκούς κανονιστικούς φορείς και φορείς αυτορρύθμισης θα επιτρέψει να υπάρξει συνοχή και συγκρισιμότητα των στοιχείων που συλλέγονται από τους κανονιστικούς φορείς, τους φορείς αυτορρύθμισης και κάθε άλλο τρίτο μέρος που συγκεντρώνει καταγγελίες ανά τομέα.

### **3. ΚΑΛΥΨΗ ΤΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΚΕΝΟΥ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

#### **3.1. Σημερινή κατάσταση και διαφορές στην ΕΕ**

- (19) Από τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης και του αιτήματος της Επιτροπής προς τις εθνικές αρχές για την παροχή στοιχείων σχετικά με τον πίνακα αποτελεσμάτων του 2009 προέκυψε ότι ενώ οι εθνικές αρχές και άλλες οργανώσεις τρίτων μερών σε όλα τα κράτη μέλη συγκεντρώνουν καταγγελίες, ο τρόπος με τον οποίο γίνεται αυτό διαφέρει σε μεγάλο βαθμό. Οι διαφορές αυτές αφορούν το συνολικό αριθμό των καταγγελιών και άλλα σχετικά στοιχεία. Παρόλο που οι μέθοδοι δεν διαφέρουν ριζικά, δεδομένου ότι τα αγαθά και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην ΕΕ είναι πολύ παρόμοια, οι διαφορές είναι αρκετά σημαντικές ώστε να είναι αδύνατες οι άμεσες συγκρίσεις. Ωστόσο, είναι σαφές ότι σε ολόκληρη την ΕΕ οι δημόσιες αρχές, οι οποίες κοινοποίησαν περισσότερες από δύο εκατομμύρια καταγγελίες και αιτήματα το 2008, καταβάλλουν σημαντικές προσπάθειες για τη συγκέντρωση των καταγγελιών.
- (20) Η Επιτροπή δημιούργησε μια άτυπη ομάδα εμπειρογνομόνων αποτελούμενη από εκπροσώπους σημαντικών οργανώσεων τρίτων μερών οι οποίες συγκεντρώνουν τις καταγγελίες των καταναλωτών, με σκοπό να την βοηθήσει στην ανάπτυξη της εναρμονισμένης μεθόδου. Τα μέλη της ομάδας εμπειρογνομόνων προέρχονται από εθνικές αρχές προστασίας των καταναλωτών, οργανώσεις καταναλωτών, τομεακούς κανονιστικούς φορείς, φορείς αυτορρύθμισης, εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών και ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών .
- (21) Η Επιτροπή πραγματοποίησε επίσης διερευνητικές αποστολές σε πέντε κράτη μέλη (Γαλλία, Γερμανία, Πολωνία, Σουηδία και ΗΒ) και παρουσίασε τις ιδέες της για την εναρμόνιση των στοιχείων για τις καταγγελίες στο δίκτυο υψηλόβαθμων στελεχών για την πολιτική καταναλωτών, στην επιτροπή για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών, στην ευρωπαϊκή συμβουλευτική ομάδα καταναλωτών, στο δίκτυο ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών, σε εναλλακτικούς φορείς επίλυσης διαφορών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, σε κανονιστικούς φορείς στον τομέα της ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Η ομάδα εμπειρογνομόνων αποτελεί επίσης συνομιλητή για την εξήγηση του έργου και τη συλλογή στοιχείων από άλλους φορείς διαχείρισης καταγγελιών σε εθνικό επίπεδο.
- (22) Ένας εξωτερικός ανάδοχος πραγματοποίησε διεξοδική μελέτη<sup>11</sup> με σκοπό την καταγραφή των κύριων ενδιαφερόμενων μερών που συγκεντρώνουν καταγγελίες καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ και βοηθούν στην ανάπτυξη εναρμονισμένης μεθόδου. Ο ανάδοχος, σε στενή συνεργασία με την ομάδα εμπειρογνομόνων και την

---

<sup>11</sup> Η μελέτη θα δημοσιευθεί στη διεύθυνση [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm)

Επιτροπή, ανέπτυξε μια εναρμονισμένη μέθοδο ταξινόμησης και σχετικό λεξικό δεδομένων.

(23) Για την εκπόνηση της εναρμονισμένης μεθόδου ταξινόμησης και του λεξικού δεδομένων ελήφθησαν υπόψη οι ακόλουθες αρχές:

- τα στοιχεία που ταξινομούνται με τη χρήση της εναρμονισμένης μεθόδου πρέπει να είναι συγκρίσιμα με άλλα σύνολα στοιχείων από τον πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές, όπως π.χ. τα στοιχεία που αφορούν την ικανοποίηση των καταναλωτών.
- η εναρμονισμένη μέθοδος ταξινόμησης πρέπει να βασίζεται στην ταξινόμηση της ατομικής κατανάλωσης με βάση το σκοπό (COICOP). Έτσι θα είναι δυνατή η σύγκριση με τα στοιχεία για τον πληθωρισμό των τιμών και τον οικογενειακό προϋπολογισμό τα οποία συλλέγει η Eurostat και οι εθνικές στατιστικές υπηρεσίες.
- ο σχεδιασμός της μεθόδου πρέπει να είναι τέτοιος ώστε να διευκολυνθεί η ομαλή μετάβαση από τη σημερινή ταξινόμηση στην εναρμονισμένη μέθοδο.
- το κόστος εφαρμογής της μεθόδου ταξινόμησης πρέπει να ελαχιστοποιηθεί και να είναι αποδεκτό από τους φορείς που διαχειρίζονται τις καταγγελίες των καταναλωτών.
- η εναρμονισμένη μέθοδος πρέπει να μπορεί να προσαρμοστεί στη μελλοντική εξέλιξη της αγοράς.

### **Κύριες διαπιστώσεις**

(24) Η Επιτροπή κατέγραψε πάνω από 700 οργανώσεις τρίτων μερών οι οποίες συγκεντρώνουν καταγγελίες καταναλωτών. Ο αριθμός αυτός είναι πολύ μεγαλύτερος από τον αναμενόμενο και σημαίνει ότι η κλίμακα και η πιθανή αξία του έργου θα είναι πολύ πιο σημαντικές.

(25) Το έργο της ομάδας εμπειρογνομόνων και οι αποστολές στα κράτη μέλη επιβεβαίωσαν ότι υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τρόποι συγκέντρωσης, διευθέτησης, επεξεργασίας και αποθήκευσης στοιχείων για τις καταγγελίες. Πολλές από αυτές τις διαφορές σχετίζονται κυρίως με τους διαφορετικούς λόγους συλλογής των στοιχείων: παροχή συμβουλών στους καταναλωτές, συλλογή στατιστικών για την τεκμηρίωση αποφάσεων πολιτικής, σχεδιασμός εκστρατειών πληροφόρησης, διαμεσολάβηση και παρέμβαση, ενημερωτικός διάλογος με τις επιχειρήσεις, εφαρμογή και εκπόνηση νέας νομοθεσίας.

(26) Άλλες διαφορές διαπιστώνονται στο προσωπικό και τους χρηματοδοτικούς πόρους των διάφορων φορέων διαχείρισης των καταγγελιών. Ορισμένοι από αυτούς διαθέτουν σημαντικούς χρηματοδοτικούς πόρους και προσωπικό ενώ άλλοι έχουν ανεπαρκείς πόρους και βασίζονται στην καλή διάθεση των εθελοντών. Το γεγονός αυτό έχει συνέπειες για το βαθμό λεπτομέρειας κατά τη συλλογή στοιχείων και τον τρόπο αποθήκευσης και χρήσης των στοιχείων. Ορισμένες οργανώσεις χρησιμοποιούν απλά λογιστικά φύλλα και εφαρμογές για την ταξινόμηση των καταγγελιών, ενώ άλλες χρησιμοποιούν βάσεις δεδομένων υψηλής τεχνολογίας.

(27) Υπάρχουν σχετικά λίγοι φορείς διαχείρισης καταγγελιών που συλλέγουν στοιχεία σχετικά με το είδος της καταγγελίας και τη σχετική αγορά. Παρόλο που τα στοιχεία

που συλλέγουν είναι αρκετά για την παροχή συμβουλών ή πληροφοριών, δεν επαρκούν για τον προσδιορισμό των ενδεχόμενων ελλείψεων της αγοράς από την άποψη του καταναλωτή. Οι οργανώσεις αυτές που χρησιμοποιούν τα στοιχεία για τις καταγγελίες με σκοπό τη διαμόρφωση στρατηγικής ή πολιτικής, συλλέγουν τα στοιχεία τμηματικά. Για τη συλλογή πιο σημαντικών στοιχείων θα πρέπει οι περισσότεροι φορείς να εφαρμόσουν εθελοντικά μια πιο λεπτομερή μέθοδο από αυτήν που χρησιμοποιούν σήμερα.

- (28) Στις συζητήσεις με την ομάδα εμπειρογνομόνων και τα ενδιαφερόμενα μέρη η ιδέα της εναρμονισμένης μεθόδου υποστηρίχθηκε ευρέως, παρά τα πρακτικά προβλήματα που δημιουργεί. Γενικά, τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται τα οφέλη του έργου για τα ίδια και άλλους γενικότερα, έστω και αν η έγκριση μιας νέα ταξινόμησης θα δημιουργήσει έκτακτη δαπάνη την οποία μπορεί να μην είναι πρόθυμοι να δεχθούν. Οι επιφυλάξεις που διατυπώθηκαν αρχικά μειώνονται σταδιακά καθώς τα ενδιαφερόμενα μέρη πείθονται περισσότερο για τα συνολικά και τα επιμέρους οφέλη από τη συμμετοχή στο έργο. Ένας από τους στόχους της διαβούλευσης για το σχέδιο μεθόδου είναι να εξασφαλιστεί ότι λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις μιας όσο το δυνατόν ευρύτερης ομάδας ενδιαφερόμενων μερών, προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η υποστήριξη.

#### **4. Η ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΜΕΝΗ ΜΕΘΟΔΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

##### **4.1. Δομή της εναρμονισμένης μεθόδου**

- (29) Το σχέδιο μεθόδου αποτελείται από τρία μέρη. Το καθένα περιλαμβάνει συνιστώμενα και εθελοντικά πεδία για τη συλλογή των στοιχείων:

Μέρος 1) Γενικές πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία,

Μέρος 2) Τομεακές πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία, και

Μέρος 3) Πληροφορίες σχετικά με το είδος της καταγγελίας.

- (30) Τα συνιστώμενα πεδία θεωρούνται σημαντικά για τη συλλογή στοιχείων ενώ τα εθελοντικά πεδία προορίζονται για την παροχή περισσότερων λεπτομερειών για τις οργανώσεις που το επιθυμούν. Τα συνιστώμενα πεδία βασίζονται στις ανάγκες της πολιτικής για τον πίνακα αποτελεσμάτων, στη συναίνεση που προέκυψε από την προηγούμενη δημόσια διαβούλευση, στα αποτελέσματα των εργασιών της ομάδας εμπειρογνομόνων, στις αποστολές στα κράτη μέλη και στη διεξοδική μελέτη.

- (31) Οι οργανώσεις που αποφασίζουν να συμμετέχουν εθελοντικά θα πρέπει να γνωστοποιήσουν τα βασικά μικροδεδομένα που αντιστοιχούν σε αυτά τα συνιστώμενα πεδία. Αυτό είναι αναγκαίο για να είναι δυνατή η αντιστοίχιση των ειδών των προβλημάτων με τους τομείς όταν συλλέγονται στοιχεία από περισσότερες οργανώσεις. Τα συνιστώμενα πεδία δεν περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

- (32) Τα συνιστώμενα πεδία είναι: η χώρα του καταναλωτή και του εμπόρου, η ονομασία του κέντρου υποβολής της καταγγελίας, η ημερομηνία της καταγγελίας, η διάκριση μεταξύ καταγγελίας και αιτήματος, η μέθοδος πώλησης, ο τομέας και το είδος της καταγγελίας. Από τις εργασίες της Επιτροπής φάνηκε ότι η πλειονότητα των φορέων

διαχείρισης καταγγελιών συλλέγουν ήδη πληροφορίες σχετικά με τα περισσότερα από αυτά τα συνιστώμενα πεδία. Επομένως, η έγκριση της εναρμονισμένης μεθόδου δεν θα έχει ως συνέπεια επιπλέον εργασίες αλλά μόνο μία εφάπαξ αλλαγή.

- (33) Τα εθελοντικά πεδία προτείνονται για τη συλλογή πρόσθετων στοιχείων. Ένα από τα εθελοντικά πεδία που μπορεί να έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τις εθνικές αρχές είναι η «επωνυμία του εμπόρου». Το στοιχείο αυτό μπορεί να είναι εξαιρετικά χρήσιμο για τις υπηρεσίες εφαρμογής της νομοθεσίας. Οι εθνικές αρχές μπορούν να προβλέψουν την ανταλλαγή των στοιχείων που διαθέτουν σχετικά με τις καταγγελίες για συγκεκριμένες επιχειρήσεις με σκοπό τον προσδιορισμό των προβλημάτων σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η επιτροπή για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών διαθέτει ένα ξεχωριστό ασφαλές ηλεκτρονικό μέσο (CPCS) το οποίο μπορεί να διευκολύνει την ανταλλαγή αυτού του είδους ευαίσθητων δεδομένων μεταξύ αρχών εφαρμογής της νομοθεσίας.
- (34) Βεβαίως, εάν οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών το επιθυμούν, μπορούν να συλλέξουν περαιτέρω πληροφορίες τις οποίες θεωρούν σημαντικές, π.χ. σχετικά με τα κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά των καταγγελλόντων ή πληροφορίες σχετικά με την έκβαση των καταγγελιών .

### **Μέρος Ι: Γενικές πληροφορίες για την καταγγελία**

- (35) Τις περισσότερες από τις πληροφορίες που αντιστοιχούν σε αυτά τα πεδία, όπως η «χώρα του καταναλωτή», η «ημερομηνία της καταγγελίας» κλπ., τις συλλέγουν οι φορείς διαχείρισης των καταγγελιών. Ένα από τα πρόσθετα συνιστώμενα πεδία είναι το πεδίο για τη «μέθοδο πώλησης». Ο λόγος για τον οποίο το πεδίο αυτό περιλαμβάνεται ως συνιστώμενο είναι ότι μπορεί να υπάρχει σημαντική διαφορά στη φύση των καταγγελιών, ακόμη και στον ίδιο τομέα, ανάλογα με τη μέθοδο πώλησης. Το κανονιστικό σύστημα που εφαρμόζεται διαφέρει επίσης ανάλογα με τη μέθοδο πώλησης.

### **Μέρος 2: Τομεακές πληροφορίες**

- (36) Στο δεύτερο μέρος περιλαμβάνεται μια δενδρική δομή αποτελούμενη από τρία επίπεδα, τον τομέα, την αγορά και την περιγραφή της αγοράς. Οι φορείς διαχείρισης των καταγγελιών πρέπει να ταξινομήσουν τις καταγγελίες και τα αιτήματα σύμφωνα με τη δομή αυτή η οποία παρουσιάζεται στο έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής που συνδέεται με την παρούσα ανακοίνωση. Για να βρεθούν αρκετά λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις πιο προβληματικές αγορές, τα στοιχεία για κάθε καταγγελία πρέπει να καταγραφούν σε επίπεδο «αγοράς». Αυτό θα επιτρέψει επίσης άμεση σύγκριση με τα στοιχεία που προέρχονται από τον πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές, όπως η ικανοποίηση των καταναλωτών, η αλλαγή παρόχου και οι τιμές. Ο συνδυασμός των δύο σειρών στοιχείων θα επιτρέψει στις εθνικές αρχές προστασίας των καταναλωτών να διαθέτουν πλήρη βάση δεδομένων σχετικά με τη λειτουργία των καταναλωτικών αγορών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Από την ανάλυση των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τις εθνικές αρχές προκύπτει ότι οι καταγγελίες αφορούν μάλλον την οικονομία στο σύνολό της παρά μόνο μερικούς τομείς της. Επομένως, είναι αναγκαίο να χρησιμοποιηθεί μια δομή που να καλύπτει όλο το φάσμα της αγοράς έτσι ώστε να περιλαμβάνει όλους τους τομείς στους οποίους οι καταναλωτές υφίστανται ζημιά.

- (37) Οι φορείς διαχείρισης των καταγγελιών οι οποίοι ταξινομούν επί του παρόντος τις καταγγελίες των καταναλωτών ανάλογα με τον τομέα θα πρέπει απλώς να χρησιμοποιήσουν μια πιο λεπτομερή δομή ταξινόμησης. Αυτό δεν συνεπάγεται πρόσθετη κωδικοποίηση στοιχείων, αλλά μόνο την κωδικοποίησή τους με τη χρήση μεθόδου διαχωρισμού των στοιχείων. Οι φορείς διαχείρισης των καταγγελιών οι οποίοι ασχολούνται με καταγγελίες που καλύπτουν το σύνολο της καταναλωτικής αγοράς θα χρησιμοποιήσουν ολόκληρη τη δομή, ενώ οι φορείς των οποίων το έργο επικεντρώνεται σε συγκεκριμένους τομείς (π.χ. τομεακοί κανονιστικοί φορείς, τομεακοί εναλλακτικοί φορείς επίλυσης διαφορών, τομεακοί φορείς διαχείρισης καταγγελιών) μπορούν να χρησιμοποιήσουν μόνο το σχετικό μέρος της μεθόδου.

### **Μέρος 3: Είδος της καταγγελίας**

- (38) Το τρίτο μέρος αποτελείται από ένα συνιστώμενο πρώτο επίπεδο και ένα εθελοντικό δεύτερο επίπεδο. Το κύριο μέρος της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών είναι μάλλον οριζόντιου παρά κάθετου χαρακτήρα και εφαρμόζεται στους περισσότερους οικονομικούς τομείς της κατανάλωσης. Τα στοιχεία σχετικά με το είδος της καταγγελίας θα βοηθήσουν στον προσδιορισμό τυχόν δυσλειτουργιών της αγοράς στο σύνολο των τομέων και θα διευκολύνουν την καλύτερη ρύθμιση στην περίπτωση που εμφανιστεί οπουδήποτε το ίδιο είδος προβλήματος. Κατά συνέπεια, τα πεδία για το «είδος της καταγγελίας» περιέχουν οριζόντιες αξίες όπως παραπλανητική διαφήμιση, ασφάλεια και τιμές. Για παράδειγμα, η χρήση του συνιστώμενου πεδίου «ασφάλεια» θα επιτρέψει τον εντοπισμό των προβλημάτων ασφάλειας που μπορούν να αφορούν, π.χ., τα τρόφιμα, τα ηλεκτρονικά προϊόντα ή την παροχή υπηρεσιών.

#### **4.2. Κοινοποίηση και διαθεσιμότητα στοιχείων**

- (39) Οι φορείς διαχείρισης των καταγγελιών που αποφασίζουν εθελοντικά να εγκρίνουν την εναρμονισμένη μέθοδο πρέπει να κοινοποιήσουν τα στοιχεία απευθείας στην Επιτροπή. Όλες οι συμμετέχουσες οργανώσεις πρέπει να γνωστοποιήσουν, σε μικροεπίπεδο, τα στοιχεία για όλα τα συνιστώμενα πεδία. Οι συμμετέχοντες ενθαρρύνονται επίσης να γνωστοποιήσουν τα στοιχεία για τα εθελοντικά πεδία. Η Επιτροπή δεν επιθυμεί να λάβει, ή να δημοσιοποιήσει, στοιχεία που αναφέρονται σε ονόματα ή τα οποία επιτρέπουν την αναγνώριση των εμπόρων.
- (40) Η συχνότητα της κοινοποίησης και δημοσιοποίησης στοιχείων είναι ένα από τα θέματα της διαβούλευσης. Η Επιτροπή θα καταστήσει άμεσα διαθέσιμα σε όλες τις οργανώσεις και στο κοινό τα στοιχεία που θα λάβει.

### **5. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΟΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

- (41) Η Επιτροπή καλεί τα ενδιαφερόμενα μέρη να στείλουν τις παρατηρήσεις τους σχετικά με το λεπτομερές σχέδιο της μεθόδου που περιγράφεται στο έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής που συνδέεται με την παρούσα ανακοίνωση και να χρησιμοποιήσουν για το σκοπό αυτό το έντυπο διαβούλευσης που διατίθεται μέσω του διαλογικού μέσου χάραξης πολιτικής<sup>12</sup>. Ζητείται από τις οργανώσεις που ενδέχεται να συνεργαστούν για τη χρήση της εναρμονισμένης μεθόδου ταξινόμησης

<sup>12</sup> <http://ec.europa.eu/yourvoice/>

των καταγγελιών να απαντήσουν στη δημόσια διαβούλευση. Η δημόσια διαβούλευση θα ολοκληρωθεί στις 05/10/2009.

- (42) Μετά τη δημόσια διαβούλευση, η Επιτροπή θα επιβεβαιώσει τις παρατηρήσεις και θα εκδώσει σύσταση σχετικά με την εναρμονισμένη μέθοδο όσον αφορά τον τρόπο ταξινόμησης και κοινοποίησης των καταγγελιών των καταναλωτών. Η σύσταση θα συνοδεύεται από λεπτομερές πρόγραμμα δράσης για την εφαρμογή με σκοπό την ενθάρρυνση όσο το δυνατόν περισσότερων τρίτων μερών, ώστε να εγκρίνουν την εναρμονισμένη μέθοδο. Για να διευκολυνθεί η έγκρισή της, η Επιτροπή θα διερευνήσει τρόπους, όπως η ανάπτυξη λογισμικού, που θα διευκολύνουν τη συμμετοχή των φορέων διαχείρισης των καταγγελιών.
- (43) Για την παρακολούθηση της εφαρμογής της εναρμονισμένης μεθόδου και για να είναι δυνατή η ευελιξία και η βελτίωση της μεθόδου, όταν είναι αναγκαίο, η άτυπη ομάδα εμπειρογνομόνων για τις καταγγελίες των καταναλωτών θα γίνει επίσημος συμβουλευτικός φορέας της Επιτροπής με απόφαση της Επιτροπής.