

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ένα πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2014-2020»

COM(2011) 707 final — 2011/0340 (COD)

(2012/C 181/16)

Εισηγήτρια: η κ. MADER

Στις 30 Νοεμβρίου 2011 και στις 13 Δεκεμβρίου 2011 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο αντίστοιχα αποφάσισαν, σύμφωνα με το άρθρο 169 της ΣΛΕΕ, να ζητήσουν τη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής για την:

«Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ένα πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2014-2020»

COM(2011) 707 final — 2011/0340 (COD).

Το ειδικευμένο τμήμα «Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση» στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 8 Μαρτίου 2012.

Κατά την 479^η σύνοδο ολομέλειας, της 28ης και 29ης Μαρτίου 2012 (συνεδρίαση της 28ης Μαρτίου 2012), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε την ακόλουθη γνωμοδότηση με 109 ψήφους υπέρ, 11 κατά και 8 αποχές.

1. Συνοπτική παρουσίαση

1.1 Η Επιτροπή παρουσίασε την πρόταση κανονισμού της σχετικά με ένα πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2014-2020, η οποία εντάσσεται στη συνέχεια της ανακοίνωσης της Επιτροπής με τίτλο «Ευρώπη 2020 – Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη» και έχει ως στόχο την «τοποθέτηση του ενδυναμωμένου καταναλωτή στο επίκεντρο της ενιαίας αγοράς».

1.2 Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της διότι τα προγράμματα «καταναλωτές» και «υγεία» αποτελούν αντικείμενο δύο χωριστών προτάσεων, γεγονός που θα επιτρέψει την επαρκή εξέταση του καθενός εξ αυτών.

1.3 Σημειώνει την προθυμία της Επιτροπής να θέσει την κατανάλωση στο επίκεντρο των πολιτικών της ΕΕ, γεγονός που υπό τις παρούσες περιστάσεις είναι απαραίτητο. Επισημαίνει ότι τα μέσα που διατίθενται για την εν λόγω φιλοδοξία είναι ανεπαρκή και διερωτάται σχετικά με τη δυνατότητα να υλοποιηθεί αυτή με αποτελεσματικό τρόπο.

1.4 Η ΕΟΚΕ σημειώνει τη δέσμευση για τη δημιουργία των στατιστικών μέσων που απαιτούνται για την εξακρίβωση των συνθηκών της αγοράς και την παρακολούθηση της εξέλιξής της σε ένα πλαίσιο όπου κυριαρχούν οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές εντάσεις.

1.5 Η ΕΟΚΕ σημειώνει την προθυμία να αναπτυχθούν δείκτες παρακολούθησης, οι οποίοι είναι ιδιαίτερα σημαντικοί δεδομένου ότι το πρόγραμμα καλύπτει μακρά περίοδο με γνώμονα τη σημερινή κατάσταση.

1.6 Η ΕΟΚΕ τονίζει την ανάγκη να ενισχυθούν οι κανόνες ασφαλείας των προϊόντων που διατίθενται στο εμπόριο και των υπηρεσιών που προσφέρονται στο έδαφος της ΕΕ· προϋπόθεση για αυτό αποτελεί η αύξηση των ελέγχων και η εξασφάλιση της συνεργασίας μεταξύ των αρμοδίων αρχών που πρέπει να διαθέτουν αποτελεσματικά μέσα επιβολής κυρώσεων.

1.7 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει τα μέτρα που αποσκοπούν στη βελτίωση των προγραμμάτων πληροφόρησης και εκπαίδευσης των καταναλωτών και στην ανάδειξη των ορθών πρακτικών, ώστε να παρέχονται σχετικές πληροφορίες προερχόμενες από ανεξάρτητες πηγές. Εφιστά την προσοχή στην ανάγκη να διατίθενται πληροφορίες που είναι επαληθεύσιμες, ποιοτικές και προσβάσιμες σε όλους τους πολίτες, ώστε να καταστεί εφικτή η βιώσιμη κατανάλωση.

1.8 Ο ρόλος των ανεξάρτητων οργανώσεων καταναλωτών στο πλαίσιο αυτό είναι πρωταρχικός. Η ΕΟΚΕ συνιστά να αυξηθούν σημαντικά τα χρηματοδοτικά τους μέσα, για να τους επιτραπεί ιδίως να αποκτήσουν εμπειρογνωμοσύνη, η οποία είναι απαραίτητη διότι το πεδίο δραστηριότητάς τους είναι ιδιαίτερα ευρύ. Η διατήρηση της οικονομικής ισορροπίας απαιτεί να είναι αυτές σε θέση να διαδραματίσουν τον ρόλο τους ως αντίβαρο της εξουσίας.

1.9 Η ΕΟΚΕ καλεί τα κράτη μέλη να αναγνωρίσουν, να υποστηρίξουν και να χρηματοδοτήσουν τις εθνικές ενώσεις καταναλωτών, οι οποίες συμμετέχουν πλήρως στην υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς.

1.10 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει τις διαφορετικές πρωτοβουλίες που προτείνονται για τη συμπλήρωση των μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Ωστόσο, τονίζει ότι καμία αναφορά δεν γίνεται στην ομαδική προσφυγή, ένα μέσο ιδιαίτερα σημαντικό για την εξασφάλιση της τήρησης της νομοθεσίας, όπως έχει υπογραμμιστεί σε διάφορες γνωμοδοτήσεις.

2. Κύρια σημεία της πρότασης κανονισμού της Επιτροπής

2.1 Η πρόταση της Επιτροπής έχει ως στόχο να δημιουργήσει για την περίοδο 2014-2020 ένα πρόγραμμα «καταναλωτές», το οποίο θα αποτελέσει τη συνέχεια του κοινοτικού προγράμματος δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές που δημιουργήθηκε για την περίοδο 2007-2013. Το εν λόγω πρόγραμμα καθορίζει ένα πλαίσιο χρηματοδότησης των ενωσιακών δράσεων.

2.2 Ο κανονισμός εντάσσεται στη συνέχεια της ανακοίνωσης της Επιτροπής με τίτλο «Ευρώπη 2020 – Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη», η οποία έχει ως στόχο να παράσχει στους πολίτες τα αναγκαία μέσα για την πλήρη συμμετοχή τους στην ενιαία αγορά.

2.3 Καταρτίστηκε μετά την πραγματοποίηση ενδιάμεσης μελέτης επιπτώσεων, η οποία διεξήχθη μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερόμενων φορέων και αφορούσε το κοινοτικό πρόγραμμα δράσης στον τομέα της πολιτικής καταναλωτών 2007-2013.

2.4 Η εν λόγω αξιολόγηση τόνισε την προστιθέμενη αξία του προγράμματος παρά την ανεπαρκή χρηματοδότηση που διατέθηκε και το γεγονός ότι οι νέες κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις ελήφθησαν υπόψη μόνο εν μέρει.

2.5 Το πρόγραμμα για την περίοδο 2014-2020 λαμβάνει υπόψη τις διάφορες παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν. Για να χρηματοδοτηθούν, οι προτεινόμενες δράσεις θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ζητήματα που συνδέονται με το οικονομικό, κοινωνικό και τεχνικό περιβάλλον, ιδίως τα προβλήματα που αποδίδονται στην παγκοσμιοποίηση, στην ψηφιοποίηση, στην ανάγκη για υιοθέτηση πιο βιώσιμων προτύπων κατανάλωσης, στη γήρανση του πληθυσμού, στον κοινωνικό αποκλεισμό και στο ζήτημα των ευάλωτων καταναλωτών.

2.6 Το νέο πρόγραμμα επιδιώκει να συμβάλει στην υλοποίηση του στόχου της μελλοντικής πολιτικής για τους καταναλωτές «τοποθετώντας τον ενδυναμωμένο καταναλωτή στο επίκεντρο της ενιαίας αγοράς».

2.7 Ο στόχος αυτός περιλαμβάνει, σύμφωνα με την Επιτροπή, την καλύτερη προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, την προώθηση του δικαιώματος πληροφόρησης και εκπαίδευσής τους και την εύκολη πρόσβαση σε αποτελεσματικά ένδικα μέσα.

2.8 Η Επιτροπή προτείνει να επιδιωχθεί ο εν λόγω γενικός στόχος μέσω τεσσάρων ειδικών στόχων:

- εδραίωση και ενίσχυση της ασφάλειας των προϊόντων μέσω της αποτελεσματικής εποπτείας της αγοράς σε ολόκληρη την Ένωση·
- βελτίωση της εκπαίδευσης και της πληροφόρησης των καταναλωτών, καθώς και της επίγνωσης των δικαιωμάτων τους, ανάπτυξη της βάσης τεκμηρίωσης για την πολιτική για τους καταναλωτές και παροχή υποστήριξης στις οργανώσεις καταναλωτών·
- εδραίωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ειδικότερα μέσω της λήψης κανονιστικών μέτρων και της βελτίωσης της έννομης προστασίας·
- υποστήριξη των μέτρων που έχουν ως στόχο την επιβολή της εφαρμογής των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της ενίσχυσης της συνεργασίας ανάμεσα στους εθνικούς φορείς που είναι αρμόδιοι για την εφαρμογή της νομοθεσίας και μέσω της ανάπτυξης της παροχής συμβουλών στους καταναλωτές.

3. Αξιολόγηση της πρότασης της Επιτροπής

3.1 Η ΕΟΚΕ συμφωνεί με τον στόχο του προγράμματος για την «τοποθέτηση του ενδυναμωμένου καταναλωτή στο επίκεντρο της ενιαίας αγοράς». Θεωρεί, όπως δικαίως υπογραμμίζει η Επιτροπή, ότι θα πρέπει να δοθεί υψηλή προτεραιότητα στον συνυπολογισμό –σε όλες τις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης– των συμφερόντων

των καταναλωτών, των οποίων οι δαπάνες αποτελούν το 56 % του ΑΕγχΠ και είναι αναγκαίες για την ανάκαμψη της ανάπτυξης.

3.2 Τα θεσμικά όργανα της ΕΕ και οι εθνικές κυβερνήσεις θα πρέπει να υιοθετήσουν μία πολιτική καταναλωτών για τον 21^ο αιώνα και να παραδεχθούν ότι οι καταναλωτές αποτελούν κινητήριο δύναμη και πολύ σημαντικούς ενδιαφερόμενους φορείς που επιτρέπουν την καλή λειτουργία της αγοράς. Μία αγορά πραγματικά ανταγωνιστική χρειάζεται καταναλωτές που διαθέτουν ορθή πληροφόρηση και εμπιστοσύνη. Η ενίσχυση της θέσης του καταναλωτή και η χειραφέτησή του αποτελούν παράγοντες που συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών, επιτρέπουν δε την αποτελεσματικότερη λειτουργία της οικονομίας της αγοράς.

3.3 Το πεδίο της πολιτικής για τους καταναλωτές θα πρέπει να επεκταθεί και η ΕΕ θα πρέπει να επιδιώκει μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα και καινοτομία προς όφελος των πολιτών της. Η πολιτική για τους καταναλωτές θα πρέπει να θεωρείται προτεραιότητα στην πολιτική ατζέντα και να εντάσσεται σε όλες τις σχετικές πολιτικές και τα σχετικά προγράμματα εργασίας.

3.4 Εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι το ποσό χρηματοδότησης που διατέθηκε για τη στρατηγική «Ευρώπη 2020» δεν ανταποκρίνεται στους στόχους που καθορίζονται. Αναλογικά προς τα 500 εκατομμύρια καταναλωτών της Ένωσης σε 27 κράτη, το ποσό που χορηγείται ανά έτος και ανά καταναλωτή είναι 5 λεπτά του ευρώ, ένα ποσό που είναι χαμηλότερο και από αυτό του προγράμματος 2007-2013, το οποίο είχε υπολογιστεί σε 7 λεπτά του ευρώ σε μία γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ (1).

3.5 Η ΕΟΚΕ επικροτεί τις γενικές γραμμές που καθορίζονται από το πρόγραμμα με τους τέσσερις ειδικούς στόχους. Το παρόν πρόγραμμα αποτελεί άμεση συνέχεια του προηγούμενου προγράμματος και δεν εισάγει καινοτομίες, μολονότι οι νέες τεχνολογίες επηρεάζουν τις συνθήκες στην αγορά. Θεωρεί ότι τα μέσα που αναπτύσσονται για την υλοποίηση των στόχων πρέπει να είναι πιο ακριβή και ολοκληρωμένα.

3.6 Η ΕΟΚΕ καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να δημιουργήσει κατάλογο όλων των προγραμμάτων της Ένωσης που αφορούν ή συμβάλλουν στην προώθηση και στην προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, προκειμένου η πολιτική για τους καταναλωτές να ενταχθεί σε όλα τα προγράμματα της ΕΕ.

3.7 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ωστόσο ότι είναι αναγκαίο να προστεθεί στην πρόταση της Επιτροπής ένας πέμπτος στόχος που αφορά την εκπροσώπηση και τη συμμετοχή των καταναλωτών. Προφανώς, η ΕΟΚΕ επικροτεί το γεγονός ότι στο πρόγραμμα της Επιτροπής περιλαμβάνεται η ενίσχυση των δυνατοτήτων εκπροσώπησης και αναγνωρίζεται η υποστήριξη των οργανώσεων εκπροσώπησης των καταναλωτών και η ικανότητά τους όσον αφορά την εμπειρογνωμοσύνη. Η δυνατότητα καλύτερης εκπροσώπησης των καταναλωτών και η ενίσχυση των ικανοτήτων τους θα έπρεπε να αποτελούν χωριστό στόχο. Προκειμένου να υλοποιηθεί η δέσμευση της Επιτροπής να τοποθετήσει τον καταναλωτή στο επίκεντρο των αποφάσεων της ΕΕ, το πρόγραμμα θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να περιλαμβάνει έναν πέμπτο στόχο.

(1) ΕΕ C 88, 11.4.2006, σ. 1.

3.8 Το πρόγραμμα για τους καταναλωτές θα πρέπει να διαθέτει μέρος του προϋπολογισμού του (έξοδα ταξιδιού, εργασίες προετοιμασίας και συμμετοχή στις ομάδες εμπειρογνομόνων) για αυτόν τον στόχο, προκειμένου να καταστεί δυνατή η καλύτερη εκπροσώπηση των καταναλωτών από ανεξάρτητες οργανώσεις καταναλωτών στις διάφορες ομάδες εμπειρογνομόνων, όπου η συμβολή των καταναλωτών είναι αναγκαία. Επίσης, άλλα προγράμματα της ΕΕ θα πρέπει, εάν κριθεί απαραίτητο, να χορηγήσουν συγκεκριμένους πόρους προκειμένου να προωθήσουν τη συμβολή των οργανώσεων εκπροσώπησης των καταναλωτών.

3.9 Η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει στην Επιτροπή την ανάγκη να παρουσιάσει μία φιλόδοξη «Ατζέντα του ευρωπαϊού καταναλωτή» (έχει ανακοινωθεί στο πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής 2012 για το δεύτερο τρίμηνο του 2012) και να βασιστεί στην αρχή ενίσχυσης της θέσης των καταναλωτών («empowerment») σύμφωνα με τις αρχές που εκπορεύονται από την κοινωνική οικονομία της αγοράς, όπως αντικατοπτρίζονται στις εκθέσεις που ενέκρινε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

3.10 Η πρόταση περί «Ατζέντας του ευρωπαϊού καταναλωτή» θα πρέπει να επιδιώξει πραγματικά την ενίσχυση της θέσης του καταναλωτή βασιζόμενη στην ασφάλεια, στην εύστοχη πληροφόρηση και στην εκπαίδευση, στα δικαιώματα, στα ένδικα μέσα και στην πρόσβαση στη δικαιοσύνη, καθώς και στα εκτελεστικά μέτρα.

3.11 Ωστόσο, η ευαισθητοποίηση των ευρωπαϊών καταναλωτών για τις ευθύνες τους δεν θα πρέπει να οδηγήσει σε μεταφορά ευθύνης προς τους καταναλωτές: το πρόγραμμα για τους καταναλωτές θα πρέπει πρωτίτως να δημιουργήσει τις συνθήκες για μία δίκαιη αγορά, στην οποία οι καταναλωτές θα αισθάνονται εμπιστοσύνη για να καταναλώσουν ελεύθερα όπου και να βρίσκονται. Η εν λόγω εμπιστοσύνη περιλαμβάνει την ανάγκη να διαθέτουν επαρκείς πληροφορίες και αμερόληπτες συμβουλές όσον αφορά τα δικαιώματά τους, ούτως ώστε να πραγματοποιούν τις καλύτερες επιλογές κατανάλωσης.

3.12 Η ΕΟΚΕ υπογραμμίζει την ανάγκη να εξασφαλιστεί η χρονική συνοχή μεταξύ της «Ατζέντας του ευρωπαϊού καταναλωτή» και της πρότασης κανονισμού σχετικά με ένα πρόγραμμα για τους καταναλωτές, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ποιότητα και η συνοχή μεταξύ του προγράμματος και των στρατηγικών στόχων.

3.13 Όσον αφορά την κατάρτιση νομοθετικών και κανονιστικών πρωτοβουλιών από την Επιτροπή, η ΕΟΚΕ επιθυμεί να υπογραμμίσει την ανάγκη να εξασφαλιστεί αυξημένο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών (άρθρο 169 της Συνθήκης). Στο πλαίσιο αυτό, υπενθυμίζει ότι το επίπεδο εναρμόνισης που θα επιλεγεί πρέπει να είναι προσαρμοσμένο και δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να έχει ως αποτέλεσμα ή να επιτρέπει την υποχώρηση των δικαιωμάτων των ευρωπαϊών καταναλωτών, από όποια χώρα και αν προέρχονται. Κατά συνέπεια, η ΕΟΚΕ αντιτίθεται σε ενδεχόμενες πρωτοβουλίες –όπως είναι το προαιρετικό καθεστώς– που θα επέτρεπαν να υπονομευθεί η υφιστάμενη προστασία, προκειμένου να προστατευθούν οι καταναλωτές που αποτελούν το αδύναμο μέρος της σύμβασης και οι οποίοι δεν διαθέτουν πάντοτε τα μέσα για την αναζήτηση υποστήριξης.

3.14 Η ΕΟΚΕ θεωρεί επίσης ότι θα πρέπει να υπάρξουν εγγυήσεις για τη διαβούλευση με τους καταναλωτές και τους εκπροσώπους τους όταν καταρτίζονται κείμενα ή σχεδιάζονται δράσεις που τους αφορούν, καθώς και ότι θα πρέπει να ενισχυθούν τα μέσα που διαθέτουν οι καταναλωτές.

3.15 Η ΕΟΚΕ αποδίδει μεγάλη σημασία στα μέτρα ενίσχυσης της ασφάλειας των προϊόντων σε ολόκληρη την αγορά. Υποστηρίζει τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων συνεργασίας σύμφωνα με την οδηγία 2001/95/ΕΚ⁽²⁾ και τις έρευνες που πραγματοποιούνται για τον καθορισμό νέων κανόνων ή νέων κριτηρίων ασφαλείας. Όσον αφορά τα ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν, η ΕΟΚΕ διερωτάται σχετικά με το επίπεδο των μέσων που θα διαθέτουν οι διάφοροι οργανισμοί που είναι επιφορτισμένοι με τους ελέγχους. Θεωρεί ότι είναι αναγκαίο να διοργανωθούν εθνικές ενημερωτικές εκστρατείες με συντονισμό της Επιτροπής.

3.16 Η ΕΟΚΕ επικροτεί τα μέτρα που προτείνονται για την πληροφόρηση και την εκπαίδευση των καταναλωτών. Η βελτίωση των εν λόγω δύο πτυχών της προστασίας των καταναλωτών θα συμβάλει στην ενίσχυση των γνώσεων των καταναλωτών αναφορικά με τα δικαιώματά τους, αποκαθιστώντας έτσι την εμπιστοσύνη τους. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΟΚΕ υπογραμμίζει ότι τα νομοθετικά κείμενα της Ένωσης πρέπει να είναι πιο διαφανή και κατανοητά για τους πολίτες.

3.17 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει τη δημιουργία βάσεων πληροφοριών μέσω της πραγματοποίησης μελετών, αναλύσεων και στατιστικών, οι οποίες θα επιτρέψουν την καλύτερη γνώση της αγοράς για τη χάραξη πολιτικών στους τομείς που αφορούν τους καταναλωτές.

3.18 Όσον αφορά το σχέδιο DOLCETA, το οποίο λειτουργεί υπό το τρέχον πρόγραμμα για τους καταναλωτές, αλλά δεν θα διατηρηθεί υπό την ίδια μορφή και στον ίδιο βαθμό, η ΕΟΚΕ παροτρύνει την Επιτροπή να εξεύρει λύση για τη διατήρηση των πληροφοριών και των γνώσεων που αποκτήθηκαν χάρις στο εν λόγω σχέδιο, ούτως ώστε να μην απολεσθούν τα οφέλη αυτής της σημαντικής επένδυσης.

3.19 Θεωρεί ότι όλες οι πρωτοβουλίες που επιτρέπουν τη βελτίωση της διαφάνειας των αγορών είναι εξαιρετικά σημαντικές, ανεξαρτήτως του τομέα που αφορούν: π.χ. στον τομέα των χρηματοπιστωτικών προϊόντων, της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, της ενέργειας, των ψηφιακών τεχνολογιών και των τηλεπικοινωνιών, των μεταφορών.

3.20 Από τη σκοπιά της πολιτικής για τους καταναλωτές, η εκπαίδευση είναι μεν ζωτικής σημασίας προκειμένου οι καταναλωτές να ευαισθητοποιηθούν για τον ρόλο, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο εσωτερικό της αγοράς και στην κοινωνία, προσαρμόζοντας ανάλογα τη συμπεριφορά τους, αλλά πρέπει ωστόσο να τονιστεί ότι η απουσία εκπαίδευσης των καταναλωτών χρησιμοποιείται συχνά ως δικαιολογία από τους πολιτικούς και τις κακοπροαίρετες επιχειρήσεις, ώστε να αποποιηθούν τις ευθύνες τους και να περιορίσουν τις προσπάθειες δημιουργίας ενός περιβάλλοντος φιλικού προς τους καταναλωτές.

3.21 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι είναι αναγκαία η συγκέντρωση κατά προτεραιότητα στην εφαρμογή και τη βελτίωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Επίσης, υποστηρίζει τη θέση της Επιτροπής, η οποία υπενθυμίζει ότι είναι σημαντική η υλοποίηση του στόχου της εκπαίδευσης και της πληροφόρησης που είναι προσαρμοσμένη σε όλους τους καταναλωτές.

(2) ΕΕ L 11, 15.1.2002, σ. 4.

3.22 Σε κάθε περίπτωση, οι στόχοι βελτίωσης της εκπαίδευσης και της πληροφόρησης δεν μπορούν να επιτευχθούν χωρίς τη συμμετοχή διαφόρων κοινωνικοοικονομικών φορέων. Υποστηρίζει την πρόταση να αξιοποιηθεί ό,τι έχει επιτευχθεί έως τώρα, προκειμένου να αναγνωριστούν οι ορθές πρακτικές, να βελτιωθούν –εφόσον κριθεί αναγκαίο– και να χρησιμοποιηθούν, ώστε οι δράσεις και τα εργαλεία που διατίθενται να έχουν πραγματικό αντίκτυπο στους καταναλωτές, γεγονός που απαιτεί να χορηγηθούν προς αυτόν τον σκοπό σημαντικοί πόροι.

3.23 Θα πρέπει να επικεντρωθούμε επίσης στην κατάρτιση των επιχειρήσεων, οι οποίες δυστυχώς είναι ανεπαρκώς ενημερωμένες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Άλλα προγράμματα της ΕΕ θα έπρεπε να παρέχουν τέτοια κατάρτιση στις επιχειρήσεις σχετικά με το δικαίο της προστασίας των καταναλωτών.

3.24 Οι οργανώσεις καταναλωτών έχουν ως στόχο να προσδιορίσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές, να παρέχουν συνεκτικές απαντήσεις σε αυτά και να εκπροσωπούν τα συμφέροντά τους. Με τις ενέργειές τους υπέρ της εφαρμογής των δικαιωμάτων των καταναλωτών οι εν λόγω οργανώσεις συμβάλλουν στην εξέλιξη των κανόνων δικαίου.

3.25 Λόγω αυτού του κεντρικού ρόλου που ανατίθεται σε περιφερειακές, εθνικές και ευρωπαϊκές οργανώσεις καταναλωτών, οι οποίες πρέπει να διαθέτουν ολοένα και μεγαλύτερη ειδικευμένη γνώση, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι θα πρέπει να ενισχυθούν σημαντικά οι ικανότητές τους με την αύξηση των κεφαλαίων που χορηγούνται σε αυτές. Αποδίδει μεγάλη σημασία στη βοήθεια που παρέχεται στις ενώσεις στα εν λόγω διαφορετικά επίπεδα και ειδικότερα στις χώρες όπου το κίνημα των καταναλωτών δεν έχει αναπτυχθεί επαρκώς.

3.26 Η ΕΟΚΕ σημειώνει ότι ένα τέταρτο του προϋπολογισμού του προγράμματος θα χορηγηθεί στα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών (ΕΚΚ). Η εν λόγω επένδυση είναι ιδιαίτερα αναγκαία και υποστηρίζεται σθεναρά από την ΕΟΚΕ, η οποία καλεί την Επιτροπή να εξακολουθήσει να παρουσιάζει ετήσιες εκθέσεις που να περιλαμβάνουν όλο και περισσότερες πληροφορίες για τη λειτουργία των ΕΚΚ: Η ΕΟΚΕ υπογραμμίζει τη σημασία που έχει να βασίζονται οι εν λόγω εκθέσεις σε ακριβή και σχετικά κριτήρια, προκειμένου να προβληθεί το γεγονός ότι το δίκτυο αυτό αποφέρει συγκεκριμένα αποτελέσματα για τους ευρωπαίους καταναλωτές, ακόμη και εάν δεν έχει φθάσει ακόμη στο επιθυμητό επίπεδο αναγνώρισης.

3.27 Η εισαγωγή στο προσεχές πρόγραμμα πολιτικής για τους καταναλωτές ενός προορατικού και σημαντικού μηχανισμού χρηματοδότησης με στόχο την ανάπτυξη του κινήματος των καταναλωτών αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο.

3.28 Όσον αφορά την έννομη προστασία, η ΕΟΚΕ σημειώνει ότι η Επιτροπή δείχνει την πρόθεσή της να προωθήσει λύσεις που βασίζονται στην από κοινού ρύθμιση και στην αυτορρύθμιση. Χαιρετίζει τις πρωτοβουλίες που ανελήφθησαν από τους επαγγελματίες για τη βελτίωση των πρακτικών. Επαναλαμβάνει ωστόσο ότι οι πρακτικές ελαστικής νομοθεσίας («soft law») δεν μπορούν να υποκαταστήσουν ένα νομοθετικό ή κανονιστικό περιβάλλον.

3.29 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει τις πρωτοβουλίες της Επιτροπής για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των καταναλωτών σε μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και συμφωνεί με την πρόταση που έχει ως στόχο να εξασφαλιστεί η παρακολούθηση της λειτουργίας και αποτελεσματικότητάς τους. Θεωρεί ότι η αποτελεσματικότητα των εν λόγω μηχανισμών μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν εξασφαλιστεί η ανεξαρτησία των συστημάτων που προτείνονται στους καταναλωτές.

3.30 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ωστόσο ότι η πρόταση θα πρέπει να ολοκληρωθεί, διότι η ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών προϋποθέτει επίσης ότι θα διαθέτουν κατάλληλα ένδικα μέσα για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους. Όπως είχε αναφερθεί στη γνωμοδότησή της σχετικά με το πρόγραμμα 2007-2013, καθώς και στη γνωμοδότηση για τις ομαδικές αγωγές του κοινοτικού δικαίου για την κατανάλωση⁽³⁾ και στη γνωμοδότηση για τη Λευκή Βίβλο σχετικά με τις αγωγές αποζημίωσης για παραβίαση της αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας της ΕΚ⁽⁴⁾, η ΕΟΚΕ προτείνει να δηλωθεί ότι είναι αναγκαία η ενίσχυση της πρόσβασης στη δικαιοσύνη και ιδίως στη συλλογική έννομη προστασία.

3.31 Υποστηρίζει τα μέτρα που προτείνονται με στόχο την εξασφάλιση της τήρησης της νομοθεσίας, ιδίως τους μηχανισμούς συνεργασίας μεταξύ εθνικών αρχών που είναι επιφορτισμένες με την παρακολούθηση της τήρησης της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, καθώς και τον συντονισμό της εποπτείας· τα εν λόγω μέτρα καθιστούν τις δράσεις αποτελεσματικότερες.

3.32 Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην επίλυση διαφορών, περιλαμβανομένης και της ηλεκτρονικής επίλυσης. Σημειώνει ότι καθορίζονται νέοι στόχοι, ιδίως για τα ΕΚΚ που επιδιώκουν να συμβάλουν στην πληροφόρηση των καταναλωτών και στην επίλυση διασυνοριακών διαφορών. Θεωρεί σημαντική την αξιολόγηση κατά τη διάρκεια του προγράμματος, ώστε να προσαρμοστεί η χρηματοδότηση που προβλέπεται να διατεθεί.

Βρυξέλλες, 28 Μαρτίου 2012.

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Staffan NILSSON

⁽³⁾ ΕΕ C 162, 25.6.2008, σ. 1.

⁽⁴⁾ ΕΕ C 228, 22.9.2009, σ. 40.