



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 22.5.2012
COM(2012) 225 final

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

**Ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές - Προώθηση της εμπιστοσύνης και της
ανάπτυξης**

{SWD(2012) 132 final}

1. Η πολιτική για τους καταναλωτές ως ουσιαστική συμβολή στη στρατηγική «Ευρώπη 2020»

Οι δαπάνες των καταναλωτών αντιστοιχούν στο 56% του ΑΕγχΠ της ΕΕ και έχουν καίρια σημασία για την επίτευξη του στόχου της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» για μια έξυπνη και αειφόρο ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς. Η ενθάρρυνση αυτής της ζήτησης μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο για την έξοδο της ΕΕ από την κρίση.

Για να συμβεί αυτό, πρέπει να υλοποιηθεί το δυναμικό της ενιαίας αγοράς. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές μέσω διαδικτύου σε όλη την ΕΕ έχουν δυνατότητα επιλογής μεταξύ έως και 16 φορές περισσότερων προϊόντων, αλλά το 60% των καταναλωτών δεν χρησιμοποιούν ακόμη την εν λόγω δυνατότητα λιανικού εμπορίου. Λόγω της απροθυμίας αυτής οι καταναλωτές δεν επωφελούνται πλήρως από την ποικιλία επιλογής και τις διαφορές τιμών που παρέχει η ενιαία αγορά. Η βελτίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις διασυνοριακές αγορές μέσω διαδικτύου με την ανάληψη κατάλληλης πολιτικής δράσης μπορεί να δώσει σημαντική ώθηση στην οικονομική ανάπτυξη στην Ευρώπη. Οι καταναλωτές, αν είναι ισχυροί και έχουν εμπιστοσύνη, μπορούν να προωθήσουν την ευρωπαϊκή οικονομία.

Οι σωστά σχεδιασμένες και εφαρμοσμένες πολιτικές για τους καταναλωτές, εφόσον έχουν ευρωπαϊκή διάσταση, μπορούν να προσφέρουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να κάνουν συνειδητοποιημένες επιλογές που ανταμείβουν τον ανταγωνισμό, καθώς και να υποστηρίξουν τον στόχο της βιώσιμης ανάπτυξης με αποδοτική χρήση των πόρων, λαμβανομένων ταυτόχρονα υπόψη των αναγκών όλων των καταναλωτών.

Το ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές προσδιορίζει τα κύρια μέτρα που απαιτούνται τώρα προκειμένου να ισχυροποιηθούν οι καταναλωτές και να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη τους. Το θεματολόγιο καθορίζει μέτρα για να τεθούν οι καταναλωτές στο επίκεντρο όλων των πολιτικών της ΕΕ ως μέσο για την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής «Ευρώπη 2020»¹. Βασίζεται σε άλλες πρωτοβουλίες τις οποίες και συμπληρώνει, όπως η έκθεση για την ιθαγένεια της ΕΕ, η πράξη για την ενιαία αγορά, το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη, η ανακοίνωση για το ηλεκτρονικό εμπόριο και ο χάρτης πορείας για την αποδοτικότητα των πόρων². Στον τομέα της έρευνας και της καινοτομίας, το θεματολόγιο αντλεί στοιχεία από τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται στο πλαίσιο του «Ορίζοντα 2020» για να εμβαθύνει την επιστημονική κατανόηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών και των πτυχών της υγείας, της ασφάλειας και της βιωσιμότητας των επιλογών που διαθέτουν³.

Ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών σημαίνει παροχή ενός σταθερού πλαισίου αρχών και εργαλείων που τους επιτρέπουν να διαμορφώνουν μια έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς

¹ «Η εμπιστοσύνη των καταναλωτών δημιουργεί δυναμικές αγορές. Με βάση το έργο που επιτελέστηκε το περασμένο φθινόπωρο, το επόμενο πρόγραμμα εργασίας θα ανακοινώσει μέτρα για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, μεταξύ άλλων στις ηλεκτρονικές και τις διασυνοριακές συναλλαγές, ενώ θα αντιμετωπίσει με αποτελεσματικότητα θέματα που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια, ώστε να βελτιωθεί η ασφάλεια των πολιτών και παράλληλα να υποβοηθείται η ζήτηση στην ενιαία αγορά.» Βλ. επιστολή του Προέδρου Barroso προς τον Πρόεδρο Buzek, Σεπτέμβριος 2011.

² Έκθεση για την ιθαγένεια της ΕΕ, COM(2010) 603 τελικό· Πράξη για την ενιαία αγορά, COM(2011) 206 τελικό· Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη, COM(2010) 245 τελικό/2· Ανακοίνωση για το ηλεκτρονικό εμπόριο, COM(2011) 942· Χάρτης πορείας για μια αποδοτική, από πλευράς πόρων, Ευρώπη, COM(2011) 571 τελικό.

³ Πρόταση κανονισμού για τη θέσπιση του προγράμματος πλαισίου για την έρευνα και την καινοτομία [COM(2011) 809 τελικό].

αποκλεισμούς οικονομία. Οι ισχυροί καταναλωτές οι οποίοι μπορούν να βασίζονται σε ένα σταθερό πλαίσιο που τους εξασφαλίζει ασφάλεια, ενημέρωση, εκπαίδευση, δικαιώματα, μέσα έννομης προστασίας και μέσα επιβολής της νομοθεσίας, μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στην αγορά και να την υποχρεώνουν να εργάζεται για το συμφέρον τους ασκώντας τη δύναμη της επιλογής και επιβάλλοντας την ορθή επιβολή των δικαιωμάτων τους.

Σύμφωνα με τη Συνθήκη (άρθρο 12 της ΣΛΕΕ) και τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων (άρθρο 38), το θεματολόγιο αναπτύσσει μια συστηματική προσέγγιση όσον αφορά την ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών σε όλες τις σχετικές πολιτικές και δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν σήμερα οι καταναλωτές στην τροφική αλυσίδα, στην ενέργεια, στις μεταφορές, στον ψηφιακό τομέα και στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών⁴. Το θεματολόγιο βασίζεται στο υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών που έχει ήδη επιτευχθεί και στην πρόοδο που σημειώθηκε όσον αφορά τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου δικαιοσύνης⁵, με ενίσχυση του ρόλου που μπορούν να διαδραματίσουν οι δικαστές, οι ασκούντες νομικά επαγγέλματα και οι αρχές επιβολής, μεταξύ άλλων, σε διασυνοριακό επίπεδο.

2. Θεσπίση ισχυρών κανόνων για την προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ

Την τελευταία 50ετία, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει μια σταθερή δέσμη πολιτικών και κανόνων που εξασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας για τους καταναλωτές της ΕΕ και τους παρέχουν τη δυνατότητα να επωφελούνται από την οικονομική και κοινωνική πρόοδο που έχει σημειώσει η Ευρώπη και η εσωτερική της αγορά. Αυτό περιλαμβάνει μια γενική πολιτική και νομοθεσία για την ασφάλεια των προϊόντων, που εμποδίζει τα μη ασφαλή προϊόντα να φθάσουν στους καταναλωτές και προωθεί την υψηλή ποιότητα των ευρωπαϊκών εξαγωγών. Η ισχυρή νομοθεσία για τους καταναλωτές θεσπίζει ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο για την καταπολέμηση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, των καταχρηστικών ρητρών των συμβάσεων και της παραπλανητικής διαφήμισης, τόσο σε εγχώριες όσο και σε διασυνοριακές καταστάσεις, ενώ παράλληλα εξασφαλίζει το δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών από τις συμβάσεις και αναζήτησης κατάλληλης έννομης προστασίας. Η πρόσφατα εγκριθείσα οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών έχει ενισχύσει σημαντικά τα δικαιώματα των καταναλωτών, ιδίως μέσω της εναρμόνισης ορισμένων κανόνων που ισχύουν για τις συμβάσεις που συνάπτονται επιγραμμικά (online). Η έγκαιρη και αποτελεσματική υλοποίηση και επιβολή αυτών των νέων κανόνων έχει ουσιαστική σημασία. Η οδηγία για τις υπηρεσίες εξασφαλίζει ότι οι καταναλωτές δεν μπορούν να υποστούν διάκριση από εμπόρους μόνο για λόγους εθνικότητας ή διαμονής. Οι κανόνες ανταγωνισμού είναι ζωτικής σημασίας για τη δυνατότητα της ΕΕ να καταπολεμήσει τις καταχρήσεις δεσπόζουσας θέσης, τα καρτέλ και τις εναρμονισμένες πρακτικές εις βάρος των καταναλωτών. Σε επιμέρους τομείς που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τους καταναλωτές, η ΕΕ έχει επίσης αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα βασικών δικαιωμάτων. Για παράδειγμα, τα δικαιώματα των επιβατών στην ΕΕ παρέχουν πλέον στους ταξιδιώτες που μετακινούνται εντός της ΕΕ τη δυνατότητα ποιοτικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών στα αεροπορικά, σιδηροδρομικά, οδικά και θαλάσσια ταξίδια. Τα ανώτατα όρια που έχει θεσπίσει η ΕΕ για το κόστος των υπηρεσιών περιαγωγής έχουν μειώσει το αθέμιτο κόστος για τους καταναλωτές κατά περισσότερο από 70%, ενώ η δέσμη μέτρων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών παρέχει στους καταναλωτές το δικαίωμα να αλλάζουν εύκολα πάροχο υπηρεσιών σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας. Η νομοθεσία σχετικά με την

⁴ Οι τομείς αυτοί προσδιορίστηκαν ως μερικοί από τους πιο προβληματικούς για τους καταναλωτές, σύμφωνα με τον πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές.

⁵ Βλ. «Για ένα χώρο ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης στην υπηρεσία των πολιτών της Ευρώπης - Σχέδιο δράσης για την εφαρμογή του προγράμματος της Στοκχόλμης», COM(2010) 171.

παροχή πληροφοριών για τα τρόφιμα στους καταναλωτές και ο κανονισμός σχετικά με τους ισχυρισμούς διατροφής και υγείας οι οποίοι διατυπώνονται σε σχέση με τα τρόφιμα παρέχουν υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και τους δίνουν τη δυνατότητα να προβαίνουν σε ενημερωμένες επιλογές.

Στις πρόσφατες πρωτοβουλίες περιλαμβάνεται η *δέσμη ποιότητας*⁶, που εγκρίθηκε από την Επιτροπή το 2010, η οποία αποσκοπεί στη βελτίωση της πληροφόρησης των καταναλωτών σχετικά με την ποιότητα των τροφίμων μέσω μιας ολοκληρωμένης πολιτικής σχετικά με τα συστήματα πιστοποίησης, τους όρους προστιθέμενης αξίας και τα πρότυπα για τα γεωργικά προϊόντα. Τον Ιούλιο του 2011 υποβλήθηκε ένας αναθεωρημένος κανονισμός για την *περιαγωγή*⁷, με στόχο να μπορούν οι καταναλωτές να στραφούν εύκολα σε εναλλακτικό πάροχο για υπηρεσίες περιαγωγής. Επίσης, ο κανονισμός εισάγει νέο περιορισμό των τιμών λιανικής για τις υπηρεσίες περιαγωγής δεδομένων παράλληλα με τους ήδη υπάρχοντες. Τον Οκτώβριο του 2011 η Επιτροπή πρότεινε *κοινό ευρωπαϊκό δίκαιο των πωλήσεων*⁸ για την υπερνίκηση των εμποδίων που προκύπτουν από το διαφορετικό δίκαιο των συμβάσεων: ένα ενιαίο και συνεκτικό σύνολο κανόνων για τις συμβάσεις πώλησης, καθώς και για τις συμβάσεις που αφορούν το ψηφιακό περιεχόμενο, το οποίο οι επιχειρήσεις και οι καταναλωτές είναι ελεύθεροι να επιλέξουν και να εφαρμόσουν. Με τη χρησιμοποίησή του, οι καταναλωτές θα επωφελούνται από μεγαλύτερη ασφάλεια σχετικά με τα δικαιώματά τους, για παράδειγμα όταν πραγματοποιούν αγορές στο διαδίκτυο. Θα μπορούν επίσης να έχουν πρόσβαση σε ευρύτερο φάσμα προϊόντων και ψηφιακού περιεχομένου σε χαμηλότερες τιμές σε διασυνοριακό επίπεδο. Τον Νοέμβριο του 2011 υποβλήθηκαν προτάσεις για την *εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΔ)* και την *ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΗΕΚΔ)*⁹ με στόχο να τεθεί στη διάθεση όλων των καταναλωτών ο συγκεκριμένος ταχύτερος και οικονομικός τρόπος επίλυσης διαφορών με εμπόρους. Η ειδική ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών έχει σκοπό να βελτιώσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο. Η προταθείσα *δέσμη μεταρρύθμισης των κανόνων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων*,¹⁰ που εγκρίθηκε από την Επιτροπή τον Ιανουάριο του 2012, θα βελτιώσει το ισχύον πλαίσιο προστασίας δεδομένων στην ΕΕ με την ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών όσον αφορά τα προσωπικά δεδομένα, προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη τους στην ψηφιακή ενιαία αγορά και στις διασυνοριακές υπηρεσίες.

Η μεταγενέστερη επανεξέταση της οδηγίας σχετικά με τα συστήματα εγγύησης των καταθέσεων που πραγματοποιήθηκε τον Ιούλιο του 2010, ενίσχυσε τη χρηματοδότηση των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων και εισήγαγε πολλές διατάξεις φιλικές προς τον καταναλωτή. Τον Ιούλιο του 2010 η Επιτροπή πρότεινε επίσης την επανεξέταση της οδηγίας

• ⁶ Πρόταση κανονισμού για τα συστήματα ποιότητας των γεωργικών προϊόντων [COM(2010) 733 τελικό], πρόταση κανονισμού όσον αφορά τα πρότυπα εμπορίας [COM(2010) 738 τελικό], κατευθυντήριες γραμμές για τα συστήματα πιστοποίησης και την επισήμανση των τροφίμων.

⁷ Πρόταση κανονισμού για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης [COM(2011) 402 τελικό].

• ⁸ Πρόταση κανονισμού σχετικά με τη θέσπιση κοινού ευρωπαϊκού δικαίου των πωλήσεων [COM(2011) 635 τελικό].

• ⁹ Πρόταση οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΔ) [COM(2011) 793/2], πρόταση κανονισμού για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΗΕΚΔ) [COM(2011) 794/2].

• ¹⁰ Πρόταση κανονισμού για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών [COM (2012) 11 τελικό], πρόταση οδηγίας για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από αρμόδιες αρχές για τους σκοπούς της πρόληψης, διερεύνησης, ανίχνευσης ή δίωξης ποινικών αδικημάτων ή της εκτέλεσης ποινικών κυρώσεων, και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών [COM (2012) 10 τελικό].

για τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών με στόχο την ενίσχυση του έσχατου μέσου προστασίας που παρέχεται στους επενδυτές όταν, συχνά λόγω απάτης, οι πάροχοι δεν είναι σε θέση να τους επιστρέψουν τα περιουσιακά τους στοιχεία.

Τελευταία αλλά εξίσου σημαντική πρωτοβουλία, η πρόταση της Επιτροπής για επανεξέταση της οδηγίας για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, από τον Οκτώβριο του 2011, προβλέπει την προστασία των καταναλωτών-επενδυτών με την επιβολή απαιτήσεων στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς και την ενίσχυση των κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας.

3. Τρέγοντα προβλήματα και μελλοντικές προκλήσεις

Παρά το υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών που έχει ήδη επιτευχθεί στην ΕΕ, η κατάσταση στην πράξη για τους καταναλωτές της ΕΕ έχει και άλλα περιθώρια βελτίωσης. Έχουν εμφανιστεί ορισμένες νέες προκλήσεις, ιδίως ως αποτέλεσμα των νέων εξελίξεων στην τεχνολογία, των μη βιώσιμων καταναλωτικών συνηθειών ή του κοινωνικού αποκλεισμού. Οι προκλήσεις αυτές προσφέρουν επίσης νέες ευκαιρίες.

3.1 Προκλήσεις όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων, των υπηρεσιών και των τροφίμων

Η εξασφάλιση ασφαλών προϊόντων, υπηρεσιών και τροφίμων είναι βασικός στόχος κάθε πολιτικής για τους καταναλωτές. Υπάρχουν όμως διαφορές μεταξύ των κρατών μελών ως προς την επιβολή της νομοθεσίας για την ασφάλεια των προϊόντων και, σε μια εποχή που οι υπεύθυνες για την εποπτεία της αγοράς εθνικές αρχές αντιμετωπίζουν μείωση των πόρων, ολόκληρο το δίκτυο επιβολής της νομοθεσίας αγωνίζεται να κάνει περισσότερα με λιγότερους πόρους.

Ταυτόχρονα, η παγκοσμιοποίηση της αλυσίδας παραγωγής συνεχίζεται (για παράδειγμα, ένα αυξανόμενο ποσοστό καταναλωτικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων του 85% όλων των παιχνιδιών που αγοράζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αυτή τη στιγμή παράγονται στην Κίνα). Αυτό καθιστά τον εντοπισμό των μη ασφαλών προϊόντων σημαντική πρόκληση.

Λόγω της οικονομικής κρίσης, οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις επικεντρώνονται κυρίως στην τιμή, με κίνδυνο υποβάθμισης των παραμέτρων ασφάλειας και αύξησης του περιθωρίου για παραποίηση/απομίμηση προϊόντων. Οι αρμόδιες για την εποπτεία της αγοράς αρχές πρέπει να παραμένουν σε επαγρύπνηση, ενώ πρέπει να καταβληθούν εκ νέου προσπάθειες, με τη συνεργασία των εθνικών αρχών και των υπηρεσιών επιβολής του νόμου, τόσο εντός όσο και εκτός της ΕΕ.

Με την αυξανόμενη σημασία των καταναλωτικών υπηρεσιών και με την αυξανόμενη διασυνοριακή χρησιμοποίηση ορισμένων από αυτές τις υπηρεσίες στην ενιαία αγορά, το θέμα της ασφάλειάς τους πρέπει να εξεταστεί διεξοδικότερα προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές απολαμβάνουν τα ίδια, υψηλά επίπεδα ασφάλειας σε όλη την εσωτερική αγορά και να αξιολογηθεί η προστιθέμενη αξία της δράσης σε επίπεδο ΕΕ.

Η Ευρώπη έχει ήδη επιτύχει εντυπωσιακές επιδόσεις όσον αφορά την ασφάλεια των τροφίμων, αλλά αυτός ο τομέας πολιτικής απαιτεί διαρκή προσαρμογή στο μέτρο που εμφανίζονται νέα επιστημονικά στοιχεία.

3.2 Οικονομική και κοινωνική αλλαγή

- Η ψηφιακή επανάσταση

Το διαδίκτυο έχει αλλάξει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο οι μεν καταναλωτές πραγματοποιούν τις αγορές τους, οι δε επιχειρήσεις διαφημίζουν και πωλούν τα εμπορεύματα και τις υπηρεσίες τους. Έχει δημιουργήσει καινοτόμους τρόπους οργάνωσης, πρόσβασης, ανταλλαγής και αξιολόγησης πληροφοριών, για παράδειγμα όσον αφορά τις τιμές, τα τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων και τους ελέγχους της ποιότητας. Οι μηχανές αναζήτησης, οι ιστοσελίδες για σύγκριση τιμών και προϊόντων, τα επιγραμμικά σήματα εμπιστοσύνης και οι γνώμες των καταναλωτών είναι εργαλεία που χρησιμοποιούνται ευρέως σήμερα και σταδιακά ενσωματώνονται στη συμπεριφορά των καταναλωτών και στα επιχειρηματικά μοντέλα. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να προσφέρει σημαντική αύξηση της ευημερίας δεδομένου ότι οι καταναλωτές έχουν τουλάχιστον διπλάσιες επιλογές όταν κάνουν τις αγορές τους στο διαδίκτυο απ' ό,τι εκτός διαδικτύου. Το υπολογιστικό νέφος, ειδικότερα, μπορεί να προσφέρει πιά ευέλικτες υπηρεσίες, ανεξάρτητες από συσκευές ή πλατφόρμες. Υπολογίστηκε ότι, εάν το ηλεκτρονικό εμπόριο στον τομέα των εμπορευμάτων ανέλθει στο 15% των λιανικών πωλήσεων και όλα τα εμπόδια της ενιαίας αγοράς εξαλειφθούν, το συνολικό όφελος για τους καταναλωτές θα είναι περίπου 204 δισεκατομμύρια ευρώ (1,7% του ΑΕγχΠ της ΕΕ)¹¹.

- Βιώσιμη κατανάλωση

Η αύξηση της κατανάλωσης σε ολόκληρο τον πλανήτη έχει αυξήσει την επιβάρυνση του περιβάλλοντος, συμπεριλαμβανομένης της αλλαγής του κλίματος, και έχει δημιουργήσει μεγαλύτερο ανταγωνισμό για την εξασφάλιση πόρων¹². Όλο και περισσότερο, οι καταναλωτές έχουν συνείδηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των καταναλωτικών τους συνηθειών και θα πρέπει να ενθαρρυνθούν και να υποστηριχθούν με ιδιωτικές και δημόσιες πρωτοβουλίες προκειμένου να υιοθετήσουν συμπεριφορές περισσότερο βιώσιμης κατανάλωσης. Η θέση των καταναλωτών θα πρέπει να ενισχυθεί, ενώ θα πρέπει να τους παρέχεται βοήθεια και ενθάρρυνση ώστε να πραγματοποιούν βιώσιμες και υγιείς επιλογές που θα οδηγήσουν στην εξοικονόμηση κόστους για τους ίδιους και για την κοινωνία στο σύνολό της. Οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα να γνωρίζουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής των προϊόντων (εμπορευμάτων και υπηρεσιών) που σκοπεύουν να αγοράσουν. Οι καταναλωτές θα πρέπει να υποστηρίζονται ώστε να εντοπίζουν εύκολα την πραγματικά βιώσιμη επιλογή. Χρειάζονται αποτελεσματικά μέσα για να προστατευθούν οι καταναλωτές από παραπλανητικούς και αβάσιμους ισχυρισμούς για το περιβάλλον και την υγεία.

Η ζήτηση των καταναλωτών για βιώσιμα προϊόντα μπορεί να υποκινήσει την ανάπτυξη και τον ανταγωνισμό, έτσι ώστε να αυξηθεί η διαθεσιμότητα και η οικονομική προσιτότητα των εν λόγω προϊόντων και να ανταμείβονται οι επιχειρήσεις που παρέχουν καλής ποιότητας εμπορεύματα και υπηρεσίες με μικρότερες περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

- Κοινωνικός αποκλεισμός, ενάλωτοι καταναλωτές και προσβασιμότητα

Κάθε φορά που προκαλείται οικονομική κρίση και κρίση δημόσιου χρέους, πλήττεται η εμπιστοσύνη των καταναλωτών και επέρχεται πολύ σημαντική μείωση του εισοδήματος ή της

• ¹¹ Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής «Προσφέροντας στους καταναλωτές τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου», παράρτημα 2 της ανακοίνωσης του 2012 για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

• ¹² Χάρτης πορείας για μια αποδοτική, από πλευράς πόρων, Ευρώπη, COM(2011) 571.

αγοραστικής δύναμης ορισμένων καταναλωτών, πράγμα που συνεπάγεται αύξηση του κινδύνου κοινωνικού αποκλεισμού και αδυναμίας των πολιτών να αγοράσουν βασικά αγαθά και υπηρεσίες.

Οι κίνδυνοι αυτοί αυξάνονται λόγω της γήρανσης του πληθυσμού μας και επειδή οι αγορές γίνονται όλο και πιο περίπλοκες και ενδέχεται ορισμένα άτομα να μην έχουν ούτε την ευκαιρία, ούτε την ικανότητα να χρησιμοποιούν το ψηφιακό περιβάλλον. Το θέμα της πρόσβασης έχει καίρια σημασία προκειμένου να μπορέσουν να αξιοποιηθούν τα οφέλη της ψηφιακής αλλαγής από φυσική, ψηφιακή και οικονομική άποψη. Το σημερινό πλαίσιο μπορεί επίσης να επιδεινώσει την μειονεκτική θέση των ευάλωτων καταναλωτών, όπως τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, που αντιμετωπίζουν δυσκολίες όσον αφορά την πρόσβαση και την κατανόηση των πληροφοριών, καθώς και την εξεύρεση κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών στην αγορά.

3.3 Κατακλυσμός πληροφοριών - έλλειμμα γνώσεων

Στον σημερινό ταχέως μεταβαλλόμενο κόσμο οι καταναλωτές συχνά κατακλύζονται από πληροφορίες, χωρίς όμως να διαθέτουν πάντα τις πληροφορίες που χρειάζονται.

Αντιμέτωποι με όλο και πιο πολύπλοκες πληροφορίες και επιλογές, οι καταναλωτές όλο και πιο συχνά βασίζονται στις ετικέτες ή στρέφονται προς μεσάζοντες και φίλτρα όπως είναι οι δικτυακοί τόποι που δημοσιεύουν συγκρίσεις. Υπάρχουν όμως κάποιες δικαιολογημένες ανησυχίες όσον αφορά την αξιοπιστία και την ακρίβεια αυτών των δικτυακών τόπων.

Οι οργανώσεις καταναλωτών διαδραματίζουν καίριο ρόλο στην βελτίωση της πληροφόρησης και των γνώσεων των καταναλωτών, αλλά η κατάστασή τους διαφέρει σε τεράστιο βαθμό μεταξύ των κρατών μελών. Οι οργανώσεις που λειτουργούν σε εθνικό επίπεδο, ιδίως, έχουν συχνά έλλειψη πόρων και εμπειρογνομosύνης, ενώ δεν αναγνωρίζεται πάντα ο ρόλος τους στην διερεύνηση των ανησυχιών των καταναλωτών.

Η έρευνα για την ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών, που δημοσιεύτηκε το 2011¹³, έδειξε ότι ένας στους τέσσερις ευρωπαίους καταναλωτές δεν αισθάνεται εμπιστοσύνη, ενώ περισσότεροι από ένας στους τρεις δεν αισθάνονται ότι διαθέτουν επαρκείς γνώσεις. Μόνο το 2% απάντησε σωστά σε ερωτήσεις σχετικά με τα δικαιώματα υπαναχώρησης, τις εγγυήσεις και την προστασία από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Αυτή η έλλειψη ενημέρωσης υπονομεύει την ικανότητα των καταναλωτών να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους.

3.4 Μη πλήρης σεβασμός των δικαιωμάτων στην πράξη

Το 2010 περισσότεροι από ένας στους πέντε Ευρωπαίους αντιμετώπισαν πρόβλημα με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία για το οποίο θεώρησαν ότι είχαν λόγους να υποβάλουν καταγγελία. Εκτιμήθηκε ότι η συνολική βλάβη που προκλήθηκε στους ευρωπαίους καταναλωτές από τέτοια προβλήματα ανήλθε σε περίπου 0,4% του ΑΕγχΠ της ΕΕ¹⁴.

Παρά το γενικώς υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών που διασφαλίζεται από τη νομοθεσία της ΕΕ, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές εξακολουθούν να παραμένουν, πολύ συχνά, ανεπίλυτα. Η έρευνα που διενεργήθηκε στο πλαίσιο του Ευρωβαρομέτρου το 2011 για το λιανικό εμπόριο έδειξε ότι μόνο το 26% των εμπόρων λιανικής γνωρίζει ποια είναι η ακριβής χρονική περίοδος κατά την οποία οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να επιστρέψουν ένα ελαττωματικό προϊόν.

• ¹³ Έρευνα για την ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών· Ευρωβαρόμετρο αριθ. 342· 2010.

• ¹⁴ Ομοίως.

Πολλά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με επιχειρήσεις δεν επιλύονται, απλώς και μόνον επειδή ο καταναλωτής δεν αναλαμβάνει δράση. Η έρευνα για την ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών έδειξε ότι, από τους καταναλωτές που αντιμετώπισαν προβλήματα, μόνο το 16% ήρθαν σε επαφή με οργανώσεις καταναλωτών ή δημόσιες αρχές για την επίλυσή τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι καταναλωτές δεν εξετάζουν το ενδεχόμενο προσφυγής στο δικαστήριο σε περίπτωση που η αρχική επαφή με τον έμπορο αποδειχθεί ανεπιτυχής, ιδίως αν τα σχετικά ποσά είναι μικρά.

Επιπλέον, οι αρχές επιβολής της νομοθεσίας αντιμετωπίζουν νέα πρακτικά προβλήματα όπως είναι οι περιορισμένοι πόροι, γεγονός που παρεμποδίζει την αποτελεσματικότητά τους¹⁵, ιδίως σε περιπτώσεις διασυνοριακών συναλλαγών. Το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (ΔΣΠΚ) που ιδρύθηκε τον Δεκέμβριο του 2006 για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκαλούνται από τις διασυνοριακές αγορές δεν έχει ακόμη αναπτύξει το πλήρες δυναμικό του.

Οι μηχανισμοί έννομης προστασίας και επιβολής της νομοθεσίας πρέπει να βελτιωθούν περαιτέρω. Η αύξηση της εμπιστοσύνης και η εξασφάλιση ότι οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές δεν παρέχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα θα έχουν επίσης θετικό αντίκτυπο στην πρόωθηση της ανάπτυξης.

3.5 Συγκεκριμένες προκλήσεις σε βασικούς τομείς

Ορισμένοι τομείς έχουν ιδιαίτερη σημασία σε περιόδους οικονομικής κρίσης, δεδομένου ότι επηρεάζουν τις βασικές ανάγκες όλων των καταναλωτών για βασικά αγαθά και υπηρεσίες όπως η τροφή, η ενέργεια, οι μεταφορές, οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Πρέπει να ληφθεί υπόψη ο τρόπος με τον οποίο οι οικονομικές και κοινωνικές μεταβολές που αναφέρθηκαν παραπάνω επηρεάζουν τους εν λόγω τομείς.

Η ΕΕ πρέπει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή στον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές κατανοούν και επιλέγουν τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες σήμερα. Παρόλο που τεχνολογίες όπως η κατ' οίκον τραπεζική εξυπηρέτηση διευκολύνουν τη ζωή πολλών καταναλωτών, η αυξημένη πολυπλοκότητα και επικινδυνότητα ορισμένων χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των συντάξεων) απαιτεί υψηλότερο επίπεδο διαφάνειας και χρηματοπιστωτικών γνώσεων. Τα τέλη για βασικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες εξακολουθούν κατά κανόνα να είναι αδιαφανή και οι καταναλωτές εξακολουθούν να αποθαρρύνονται από την αλλαγή τράπεζας επειδή (συχνά δικαιολογημένα) φοβούνται ότι οι αλλαγές αυτές θα είναι επαχθείς.

Πολύ συχνά οι καταναλωτές δεν αποκομίζουν πλήρως τα οφέλη της ελευθέρωσης των κλάδων που λειτουργούν βάσει δικτύων όπως η ενέργεια, οι μεταφορές και οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όχι μόνον όσον αφορά τις τιμές, αλλά και όσον αφορά την ποιότητα του επιπέδου των υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, η ελευθέρωση του τομέα των μεταφορών έχει αυξήσει τον ανταγωνισμό προς όφελος του αυξανόμενου αριθμού των επιβατών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Χρειάζεται, όμως, βελτίωση της επιβολής της ενωσιακής νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών προκειμένου να καταπολεμηθούν οι αθέμιτες πρακτικές και οι παραβιάσεις της ενωσιακής νομοθεσίας. Ο καθοριστικός τρόπος με τον οποίο η ψηφιακή επανάσταση επηρέασε τον ταξιδιωτικό τομέα σημαίνει ότι είναι σημαντικό να προσαρμοστούν κατάλληλα τα δικαιώματα των καταναλωτών ώστε να εξυπηρετούν καλύτερα τον σκοπό που επιδιώκουν.

• ¹⁵ COM(2009) 330 τελικό.

Οι λιανικές αγορές ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου ελευθερώθηκαν πρόσφατα, αλλά πολλοί καταναλωτές εξακολουθούν να συναντούν δυσκολίες ως προς τη σύγκριση λόγω της πολυπλοκότητας των διαδικασιών και/ή των αδιαφανών συνθηκών της αγοράς¹⁶.

Όσον αφορά την εξοικονόμηση ενέργειας, υπολογίστηκε ότι, κατά μέσο όρο, τα νοικοκυριά της ΕΕ θα μπορούσαν να εξοικονομούν έως και 1 000 ευρώ το χρόνο λαμβάνοντας απλά μέτρα ενεργειακής αποδοτικότητας όπως η μόνωση των κατοικιών, η εγκατάσταση θερμοστατών και ηλιακών συλλεκτών για τη θέρμανση του νερού, οι διπλοί υαλοπίνακες για τα παράθυρα και η αντικατάσταση των παλαιών συστημάτων θέρμανσης¹⁷. Ως εκ τούτου, τα νοικοκυριά έχουν σημαντικό δυναμικό για βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης σε οικονομικά συμφέρουσες τιμές και επομένως για οικονομία στην τελική κατανάλωση ενέργειας. Οι δυνατότητες αυτές απέχουν πολύ από το να αξιοποιούνται πλήρως, κυρίως λόγω της έλλειψης γνώσεων των καταναλωτών σχετικά με την πραγματική τους κατανάλωση και λόγω της έλλειψης σαφών και εύκολα προσβάσιμων πληροφοριών για τη μέτρηση και τη χρέωση.

Μολονότι οι αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχουν αποδειχθεί ότι είναι ανθεκτικές στην οικονομική κρίση, οι καταναλωτές δεν επωφελούνται πλήρως από τον ανταγωνισμό λόγω της έλλειψης διαφάνειας των τιμολογίων, της χαμηλής ποιότητας των υπηρεσιών και των εμποδίων για την αλλαγή παρόχου.

Η συνολική περιβαλλοντική πίεση από την κατανάλωση τροφίμων αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω στο μέλλον λόγω, π.χ., της μεταβολής των διατροφικών συνηθειών και της αύξησης των απορριμμάτων τροφών. Τα απορρίμματα τροφών στην Ευρώπη αναμένεται να αυξηθούν τα επόμενα χρόνια¹⁸, αλλά απόρριψη τροφών σημαίνει απώλεια πόρων και χρημάτων.

4. Τέσσερις βασικοί στόχοι που έχουν τεθεί για το 2020 και πρώτα βήματα για την επίτευξή τους

Οι προκλήσεις που περιγράφονται ανωτέρω επιβάλλουν την υιοθέτηση μιας μακροπρόθεσμης στρατηγικής, καθώς και τον συνδυασμό βραχυπρόθεσμων μέτρων για την αντιμετώπιση των κυριότερων ανησυχιών των πολιτών, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ανάπτυξης, καθώς και τη στήριξη της στρατηγικής «Ευρώπη 2020». Οι ενέργειες που αναφέρονται στις ακόλουθες παραγράφους θα υπόκεινται βεβαίως στον έλεγχο της «έξυπνης νομοθεσίας» και στη συνολική ιεράρχηση των πολιτικών προτεραιοτήτων της Επιτροπής – μεταξύ άλλων, στην εξασφάλιση της διεξοδικής ανάλυσης των επιβαρύνσεων για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

• ¹⁶ Περισσότερες λεπτομέρειες υπάρχουν στη μελέτη «Η λειτουργία των λιανικών αγορών ηλεκτρικής ενέργειας για τους καταναλωτές στην ΕΕ» http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf.

• ¹⁷ Ανακοίνωση της Επιτροπής «Ενεργειακή αποδοτικότητα: επίτευξη του στόχου του 20%».

• ¹⁸ Στην ΕΕ, το συνολικό ύψος των απορριμμάτων τροφών είναι περίπου 90 εκατ. τόνοι ή 180 kg κατά κεφαλή ετησίως, αριθμοί που αναμένεται να αυξηθούν κατά 40% μέχρι το 2020. Βλ. τη χρηματοδοτηθείσα από την ΕΕ, «Προπαρασκευαστική μελέτη για τα απορρίμματα τροφών στην ΕΕ 27», BIO IS Δεκέμβριος 2009 – Οκτώβριος 2010.

4. 1. Βελτίωση της ασφάλειας των καταναλωτών

Η εξασφάλιση ασφαλών προϊόντων, υπηρεσιών και τροφίμων είναι βασικός στόχος κάθε πολιτικής για τους καταναλωτές.

Ο στόχος μιας αποτελεσματικής πολιτικής για την ασφάλεια των προϊόντων είναι να δημιουργηθεί ένα αδιάλειπτο δίκτυο ασφαλείας από το αγρόκτημα ή το εργοστάσιο έως την πόρτα του καταναλωτή. Με τη βελτίωση της συστήματος διακυβέρνησής της για την ασφάλεια των προϊόντων, η ΕΕ θα είναι καλύτερα προετοιμασμένη να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις των παγκόσμιων εφοδιαστικών αλυσίδων, να επικοινωνεί αποτελεσματικά και να αντιμετωπίζει τους αναδυόμενους κινδύνους για την ασφάλεια των προϊόντων ταχύτερα και αποτελεσματικότερα.

Δεδομένου ότι οι καταναλωτές κάνουν συχνότερη χρήση των διασυννοριακών υπηρεσιών, το ζήτημα του κατά πόσον η ασφάλειά τους θα πρέπει να εξεταστεί σε επίπεδο ΕΕ ή μέσω εθνικών κανονισμών αξίζει να εξεταστεί περαιτέρω.

Το σύστημα των επίσημων ελέγχων της ΕΕ σε ολόκληρη την τροφική αλυσίδα θα πρέπει να γίνει ακόμη πιο αποτελεσματικό. Αυτό θα επιτρέψει στα κράτη μέλη, που είναι αρμόδια για τη διενέργεια των εν λόγω ελέγχων, να μεγιστοποιούν την προστιθέμενη αξία, ενώ θα ελαχιστοποιείται η επιβάρυνση των οικονομικών φορέων.

Για να επιτευχθεί ο στόχος της ενίσχυσης της ασφάλειας των καταναλωτών, η Επιτροπή θα καταβάλει προσπάθειες για την επίτευξη των ακόλουθων δύο ειδικών στόχων:

- **1. βελτίωση του ρυθμιστικού πλαισίου για την ασφάλεια των προϊόντων και των υπηρεσιών και ενίσχυση του πλαισίου εποπτείας της αγοράς·**
- **2. ενίσχυση της ασφάλειας της τροφικής αλυσίδας.**

Για να επιτευχθούν οι συγκεκριμένοι αυτοί στόχοι θα ληφθούν ορισμένα συγκεκριμένα μέτρα πριν από το 2014.

Η αναθεώρηση του νομοθετικού πλαισίου για την ασφάλεια των προϊόντων, που έχει προγραμματιστεί για το 2012, έχει σκοπό να διασφαλίσει ότι η ΕΕ και τα 500 εκατομμύρια καταναλωτές της μπορούν να υπολογίζουν σε σύγχρονους, ενοποιημένους κανόνες για την εποπτεία της αγοράς, με αποτέλεσμα την καλύτερη εγχώρια και διασυννοριακή επιβολή χάρη στο βελτιωμένο σχεδιασμό, τη συνεργασία, τον καθορισμό προτεραιοτήτων και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των αρχών των κρατών μελών. Οι επιχειρήσεις θα επωφεληθούν και εκείνες, καθώς θα μπορούν να βασίζονται σε κανόνες οι οποίοι μπορούν να εφαρμοστούν ευκολότερα και έχουν χαμηλότερο κόστος συμμόρφωσης. Το αναθεωρημένο πλαίσιο θα επιδιώξει επίσης να διερευνήσει τρόπους για την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών αρχών επιβολής σε επίπεδο ΕΕ, με στόχο τη δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού και την καταπολέμηση του αθέμιτου ανταγωνισμού.

Θα διεξαχθούν δράσεις προβολής, ιδίως στις χώρες που πραγματοποιούν εξαγωγές προς την ΕΕ, προκειμένου να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση και η γνώση των ενωσιακών κανονισμών σε όλο το μήκος της αλυσίδας εφοδιασμού.

Η Επιτροπή θα εξετάσει το ενδεχόμενο ανάληψης πρωτοβουλιών όσον αφορά την ασφάλεια των υπηρεσιών σε επιλεγμένους τομείς, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που είναι σημαντικοί

για ορισμένες κατηγορίες ευάλωτων καταναλωτών. Μια *Πράσινη βίβλος για την ασφάλεια ορισμένων καταναλωτικών υπηρεσιών* θα συζητηθεί το 2012 και μια *αναθεωρημένη σύσταση για την πυρασφάλεια των ξενοδοχείων* θα περιληφθεί στην ημερήσια διάταξη το 2013 για να ληφθεί υπόψη η νέα προσέγγιση ως προς την εκτίμηση και τη διαχείριση επικινδυνότητας που προτείνεται από τον κλάδο.

Ο *κανονισμός για τους επίσημους ελέγχους σε όλη την τροφική αλυσίδα* θα αναθεωρηθεί το 2012 με σκοπό να απλουστευτεί και να εξασφαλιστεί η διάθεση επαρκούς και βιώσιμης χρηματοδότησης για την πραγματοποίηση περισσότερων ελέγχων. Επιπλέον, η Επιτροπή θα ενισχύσει και θα επικαιροποιήσει το *νομικό πλαίσιο που διέπει την υγεία των ζώων, την υγεία των φυτών, τα υλικά αναπαραγωγής των φυτών και τον κανονισμό για την υγιεινή των τροφίμων*, ιδίως με τη βελτίωση της συνοχής και την αποσαφήνιση των ευθυνών των οικονομικών φορέων. Με τον τρόπο αυτό θα βελτιωθεί η ασφάλεια των τροφίμων για τους καταναλωτές.

Με βάση τις *Κατευθυντήριες γραμμές για τους ελέγχους των εισαγωγών στον τομέα της ασφάλειας των προϊόντων και της συμμόρφωσης*¹⁹, τα τελωνεία και οι αρχές εποπτείας της αγοράς θα συνεργάζονται για τη βελτίωση, τη μέτρηση και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των ελέγχων εισαγωγής από το 2014.

4. 2. Ενισχυση των γνώσεων

Για να ενισχυθεί η θέση τους, οι καταναλωτές πρέπει να διαθέτουν σαφείς, αξιόπιστες και συγκρίσιμες πληροφορίες και τα αναγκαία μέσα για να τις κατανοούν.

Τόσο οι καταναλωτές όσο και οι έμποροι θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν καλύτερα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο της ΕΕ, ώστε να ενισχυθεί η αμοιβαία εμπιστοσύνη και να βρεθούν εύκολοι τρόποι εξεύρεσης λύσεων όταν εμφανίζεται κάποιο πρόβλημα. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή θα συνεργαστεί με μεσάζοντες και εμπόρους για να τους ενθαρρύνει να προχωρήσουν πέρα από την απλή συμμόρφωση με τη νομοθεσία και να αναπτύξουν μέτρα αυτορρύθμισης, καθώς και πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, έτσι ώστε να επικεντρωθούν περισσότερο στις υπηρεσίες που παρέχουν στους πελάτες ως βασικό παράγοντα ανταγωνιστικότητας.

Η βελτίωση των γνώσεων των καταναλωτών είναι ιδιαίτερα σημαντική στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, στον οποίο ιδρύματα όπως τράπεζες, κεντρικές τράπεζες, αρχές εποπτείας των χρηματοπιστωτικών αγορών, συστήματα προστασίας των καταθετών και των επενδυτών, έχουν ενεργό ρόλο στην αύξηση των χρηματοπιστωτικών γνώσεων, μεταξύ άλλων, για όσους βρίσκονται εκτός του τραπεζικού και χρηματοπιστωτικού συστήματος (γνωστοί ως «πρόσωπα με μηδενική χρήση τραπεζικών υπηρεσιών» και «πρόσωπα με περιορισμένη χρήση τραπεζικών υπηρεσιών»).

Θα οργανωθούν εκστρατείες ευαισθητοποίησης με τα κράτη μέλη και τους ενδιαφερομένους σχετικά με τα κύρια θέματα των καταναλωτών. Είναι επίσης πολύ σημαντικό οι εθνικές αρχές και οι οργανώσεις του ιδιωτικού τομέα να αυξήσουν την εκπαίδευση που προσφέρεται στους καταναλωτές σε ολόκληρη την ΕΕ από μικρή ηλικία.

Οι οργανώσεις καταναλωτών πρέπει να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο, όχι μόνο όσον αφορά την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών, αλλά και την αποτελεσματική εκπροσώπηση και υπεράσπισή τους.

• ¹⁹http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_en.pdf.

Η Επιτροπή θα εργαστεί για την επίτευξη των ακόλουθων δύο ειδικών στόχων:

- **3. βελτίωση της ενημέρωσης και αύξηση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών και των εμπόρων·**
- **4. απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων για την αποτελεσματικότερη συμμετοχή των καταναλωτών στην αγορά.**

Για να επιτευχθούν οι συγκεκριμένοι αυτοί στόχοι θα ληφθούν ορισμένα συγκεκριμένα μέτρα πριν από το 2014.

Το 2013, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έτους των Πολιτών, θα δρομολογηθεί μια *εκστρατεία σε ολόκληρη την ΕΕ* για την αύξηση της γνώσης ως προς τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών, σε στενή συνεργασία με όλους τους ενδιαφερομένους, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων και των οργανώσεων καταναλωτών.

Οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί που παρέχουν γενικές χρηματοπιστωτικές συμβουλές στους καταναλωτές θα λάβουν ειδική κατάρτιση μεταξύ του δευτέρου τριμήνου του 2012 και του Δεκεμβρίου του 2013, με σκοπό τη βελτίωση της ικανότητάς τους να παρέχουν συμβουλές με τρόπο αποτελεσματικό και βιώσιμο.

Η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τα κράτη μέλη για να εξασφαλιστεί ότι αναγνωρίζεται ο ρόλος των εθνικών οργανώσεων καταναλωτών και θα τις υποστηρίξει με ανάπτυξη των ικανοτήτων τους και παροχή βοήθειας στις ευρωπαϊκές οργανώσεις καταναλωτών.

Οι εργασίες θα ενταθούν μαζί με όλα τα υφιστάμενα *δίκτυα που καλύπτουν ολόκληρη την ΕΕ* τα οποία μπορούν να διαδίδουν με τον καλύτερο τρόπο τις πληροφορίες στους καταναλωτές, στους εμπόρους ή στους ασκούντες νομικά επαγγέλματα. Το *δίκτυο των ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών* θα ενισχυθεί ώστε να παρέχει καλύτερη ενημέρωση στους καταναλωτές ως προς τα δικαιώματά τους κατά τις διασυνοριακές αγορές και να τους βοηθά όταν εμπλέκονται σε διασυνοριακές διαφορές. Το δίκτυο *Enterprise Europe Network* θα χρησιμοποιείται συχνότερα για να εξασφαλίζεται η τακτική παροχή πληροφοριών σχετικά με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές προς τις επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των ΜΜΕ.

Η Επιτροπή θα συνεργαστεί με μεσάζοντες και εμπόρους με σκοπό την ανάπτυξη κωδίκων δεοντολογίας, ορθών πρακτικών ή κατευθυντήριων γραμμών για τη σύγκριση των τιμών, της ποιότητας και της βιωσιμότητας.

Επίσης, η Επιτροπή θα βελτιώνει συνεχώς τις πληροφορίες που παρέχονται στους καταναλωτές και στις επιχειρήσεις σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους μέσα από τις δικές της διαδικτυακές σελίδες, όπως η *πύλη YourEurope*²⁰, μαζί με εξειδικευμένα εργαλεία ενημέρωσης όπως εκείνα που προβλέπονται στις διαδικτυακές σελίδες *e-YouGuide*²¹ και *Κώδικας επιγραμμικών δικαιωμάτων στην ΕΕ*. Θα συνεργαστεί επίσης με τους δημοσιογράφους και τα μέσα ενημέρωσης που ειδικεύονται σε θέματα καταναλωτών για την προώθηση της αποτελεσματικής διάδοσης των πληροφοριών.

Η Επιτροπή θα συνεργαστεί στενά με τα κράτη μέλη σε θέματα εκπαίδευσης των καταναλωτών. Θα αναπτύξει, το 2012, μια *διαδραστική πλατφόρμα για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη διανομή υλικού εκπαίδευσης των καταναλωτών* μεταξύ των εκπαιδευτικών και άλλων επαγγελματιών που εργάζονται με εφήβους από 12 έως 18 ετών,

• ²⁰ <http://ec.europa.eu/youreurope>.

• ²¹ <http://ec.europa.eu/eyouguide>.

συμπεριλαμβανομένων του ψηφιακού γραμματισμού, των νέων τεχνολογιών των μέσων ενημέρωσης²² και της βιώσιμης κατανάλωσης.

4.3. Βελτίωση της εφαρμογής, επιταχυνση της έπιβολης και εξασφάλιση εννομησ προστασίας

Για να εξακολουθήσει η ενιαία αγορά να λειτουργεί με επιτυχία πρέπει να βελτιωθεί η εμπιστοσύνη των συμμετεχόντων στην αγορά στην αποδοτική και αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων τους και στη διαθεσιμότητα κατάλληλων μηχανισμών έννομης προστασίας.

Μόνο εάν οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να διεκδικούν τα δικαιώματά τους σε όλη την ΕΕ και οι αξιόπιστοι έμποροι διαπιστώνουν ότι οι αθέμιτοι ανταγωνιστές τους αντιμετωπίζουν τις κατάλληλες κυρώσεις, μπορεί να αναμένεται ότι το διασυνοριακό εμπόριο θα συνεχίσει να αυξάνεται στην ΕΕ. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σήμερα που η ψηφιακή επανάσταση καθιστά εύκολες τις διασυνοριακές αγορές, αλλά και αυξάνει τις ευκαιρίες των αδιάστακτων εμπόρων να επιδίδονται σε αθέμιτες πρακτικές.

Η Επιτροπή θα εργαστεί για την επίτευξη των ακόλουθων δύο ειδικών στόχων:

- **5. αποτελεσματική έπιβολή της νομοθεσίας για τους καταναλωτές, με επικέντρωση σε βασικούς τομείς·**
- **6. παροχή στους καταναλωτές αποτελεσματικών μέσων για την επίλυση διαφορών.**

Για να επιτευχθούν οι συγκεκριμένοι αυτοί στόχοι θα ληφθούν ορισμένα συγκεκριμένα μέτρα πριν από το 2014.

Κατά την περίοδο 2012-2014 θα συνεχιστούν οι ετήσιες συντονισμένες δράσεις έπιβολής [*«σαρώσεις» (sweeps)*] μέσω του δικτύου ΣΠΚ. Η Επιτροπή θα συνεχίσει τις εργασίες της για διευκόλυνση, υποστήριξη και παροχή βοήθειας στο δίκτυο όσον αφορά την έπιβολή της νομοθεσίας. Όπου κρίνεται σκόπιμο, η Επιτροπή θα εντείνει τις διαδικασίες παράβασης με σκοπό να διώκεται κάθε κακή εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας. Η Επιτροπή αξιολογεί σε βάθος το πεδίο εφαρμογής, την αποτελεσματικότητα και τους επιχειρησιακούς μηχανισμούς του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών. Η Επιτροπή θα υποβάλει έκθεση έως το τέλος του 2014 για τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσε να βελτιωθεί η διασυνοριακή συνεργασία σε θέματα έπιβολής της νομοθεσίας και, εάν κριθεί σκόπιμο, θα προτείνει τροποποίηση των κανόνων.

Για να βελτιωθεί η έπιβολή των κανόνων της ΕΕ που έχουν αντίκτυπο στους καταναλωτές, θα βελτιωθεί η χρήση του *Ευρωπαϊκού Δικαστικού Δικτύου*²³ προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση στη δικαιοσύνη, να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία των διαδικασιών με διασυνοριακό αντίκτυπο και να διευκολυνθούν τα αιτήματα δικαστικής συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών.

Θα συνεχιστούν οι εργασίες για να εξασφαλιστεί ότι τα βασικά μέσα για τη μεταφορά και την εφαρμογή της νομοθεσίας για τους καταναλωτές σε ολόκληρη την ΕΕ είναι στη διάθεση όλων των ενδιαφερόμενων δικαστών και των ασκούντων νομικά επαγγέλματα, καθώς και των πολιτών και των επιχειρήσεων. Για το σκοπό αυτό, το 2013 θα αναπτυχθεί μια *βάση*

• ²² Σύμφωνα με το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη.

• ²³ ΕΕ L 174 της 27.6.2001, σ. 25 και L 168 της 30.6.2009, σ. 35.

δεδομένων νομοθεσίας για τους καταναλωτές, η οποία θα καταστεί αναπόσπαστο τμήμα της πύλης ηλεκτρονικής δικαιοσύνης (e-Justice)²⁴.

Η πείρα από την εφαρμογή της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές²⁵ έχει δείξει ότι η Επιτροπή πρέπει να αναλάβει σημαντικότερο ρόλο στην παρακολούθηση και τον συντονισμό της εφαρμογής της οδηγίας από τα κράτη μέλη, ιδίως σε σχέση με ζητήματα που εμφανίζονται συχνά και με αναδυόμενες εμπορικές πρακτικές, όπως η χρήση επιγραμματικής σύγκρισης τιμών ή τα εργαλεία υποβολής της γνώμης των πελατών. Για τον σκοπό αυτό η Επιτροπή θα ενισχύσει τον συντονισμό των μέτρων επιβολής της νομοθεσίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και θα επικαιροποιήσει το έγγραφο προσανατολισμού για την εφαρμογή της οδηγίας.

Η ορθή επιβολή πρέπει να είναι εξασφαλισμένη σε βασικούς τομείς.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνεκτική εφαρμογή των απαιτήσεων ενημέρωσης των καταναλωτών στον ψηφιακό τομέα, η Επιτροπή θα αναπτύξει κατευθυντήριες γραμμές έως το 2014 για να βοηθήσει τις αρχές επιβολής της νομοθεσίας να εφαρμόζουν ορθά τους ενωσιακούς κανόνες και την προσφάτως εκδοθείσα οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Η Επιτροπή και οι εθνικές αρχές θα λάβουν εναρμονισμένα μέτρα για την καταπολέμηση των αθέμιτων πρακτικών στον τομέα, όπως των πρακτικών που συνδέονται με την παραπλανητική διαφήμιση στο θέμα της ταχύτητας των ευρυζωνικών συνδέσεων στο διαδίκτυο.

Στον τομέα της ενέργειας είναι αναγκαίο να εξασφαλιστεί η πλήρης εφαρμογή της τρίτης δέσμης μέτρων για την ενέργεια και των λεπτομερών της κανόνων σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Είναι επίσης σημαντικό να γίνεται πλήρης χρήση των δυνατοτήτων που προσφέρει το ειδικό Ενεργειακό Φόρουμ Πολιτών.

Στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, μετά τη σύσταση του 2011²⁶, η Επιτροπή θα παρακολουθεί εκ του σύνεγγυς τη συνέχεια που δόθηκε από τα κράτη μέλη στην αντιμετώπιση του προβλήματος απαγόρευσης της πρόσβασης των πολιτών σε τραπεζικούς λογαριασμούς. Πρόκειται για πραγματικό πρόβλημα, όχι μόνο για τους καταναλωτές που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση επειδή αντιμετωπίζουν οικονομικό και κοινωνικό αποκλεισμό, αλλά και για πολλούς πολίτες που ταξιδεύουν στο εξωτερικό για διαβίωση, εργασία ή σπουδές.

Για την προστασία των καταναλωτών από τους παραπλανητικούς και αβάσιμους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς, οι εθνικές αρχές επιβολής της νομοθεσίας χρειάζονται περαιτέρω υποστήριξη για να εφαρμόζουν σωστά τις απαιτήσεις της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές²⁷. Για τον λόγο αυτό η Επιτροπή θα αναθεωρήσει τις οδηγίες για τους παραπλανητικούς περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς.

Θα καταρτιστούν κατευθυντήριες γραμμές για τη διευκόλυνση και τη βελτίωση της εφαρμογής των διαφόρων κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλα τα μέσα μεταφοράς.

Επιπλέον, η Επιτροπή θα εκδώσει κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες, που θα συμβάλουν στη μείωση των περιπτώσεων κατά τις οποίες οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν αδικαιολόγητη άρνηση παροχής ή

• ²⁴ <https://e-justice.europa.eu>.

• ²⁵ Οδηγία 2005/29/EK.

• ²⁶ 2011/442/EE: Σύσταση της Επιτροπής, της 18ης Ιουλίου 2011, για την πρόσβαση σε βασικό λογαριασμό πληρωμών.

• ²⁷ Οδηγία 2005/29/EK.

διαφορετική μεταχείριση λόγω κατοικίας όταν επιθυμούν να αγοράσουν διασυνοριακές υπηρεσίες επιγραμμικά.

Όσον αφορά τις προσπάθειές της να εξασφαλίσει καλύτερη επιβολή της ενωσιακής νομοθεσίας, η ΕΕ θα συνεργαστεί με σημαντικούς εμπορικούς εταίρους για την προώθηση της συμμόρφωσης με τις βασικές αρχές προστασίας των καταναλωτών. Σε θέματα ασφάλειας, με την ενίσχυση της διεθνούς συνεργασίας (ιδίως με την Κίνα) θα αναπτυχθεί η έννοια της «ασφάλειας στην πηγή» και θα περιοριστούν οι εισαγωγές μη ασφαλών προϊόντων. Η αυξημένη τάση των αδίστακτων εμπόρων να λειτουργούν εκτός της ΕΕ προκειμένου να αποφεύγουν τους ελέγχους επιβάλλει αυξημένη εγρήγορση σε παγκόσμιο επίπεδο. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή θα συντονίζει τις ενέργειές της με τις περισσότερο θιγόμενες τρίτες χώρες και με τους κυριότερους διεθνείς οργανισμούς (π.χ. ΟΟΣΑ, ΟΗΕ και ΠΟΕ). Η ανάγκη για ενίσχυση της διεθνούς συνεργασίας είναι ιδιαίτερα εμφανής στον ψηφιακό τομέα και στην καταπολέμηση των ανεπίκλητων εμπορικών επικοινωνιών («spam»).

Όσον αφορά το δικαίωμα έννομης προστασίας, η Επιτροπή θα επικεντρωθεί βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα στην εξασφάλιση της θέσπισης και της εφαρμογής των πρόσφατων προτάσεών της για την *εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΔ)* και την *ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΗΕΚΔ)*, έτσι ώστε να δοθεί το ταχύτερο δυνατόν σε όλους τους καταναλωτές της ΕΕ πρόσβαση σε απλές και ταχείες διαδικασίες υπεράσπισης των δικαιωμάτων τους. Ταυτόχρονα, η Επιτροπή θα εξασφαλίσει την ορθή μεταφορά και εφαρμογή της *οδηγίας για τη διαμεσολάβηση*, η οποία παρέχει σε κάθε δικαστή της ΕΕ το δικαίωμα να καλεί τα μέρη να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό της διαφοράς τους. Η οδηγία αυτή εφαρμόζεται σε διασυνοριακές διαφορές, αλλά τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν τη διαμεσολάβηση και στην εγχώρια αγορά. Η *ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών*, που απλοποιεί και επιταχύνει τις διαδικασίες και μειώνει το κόστος της επίλυσης διαφορών στις διασυνοριακές υποθέσεις για απαιτήσεις έως το ποσό των 2 000 ευρώ, θα γίνει πιο προσβάσιμη για τους καταναλωτές. Για τον σκοπό αυτόν, το 2012 θα εκδοθεί οδηγός που θα παρέχει πρακτικές συμβουλές στους καταναλωτές και στους ασκούντες νομικά επαγγέλματα. Κατά τη διάρκεια του 2013 η Επιτροπή σκοπεύει να διαθέσει επιγραμμικά τα έντυπα για τις διαδικασίες μικροδιαφορών, ενώ θα υποβάλει έκθεση σχετικά με την λειτουργία της διαδικασίας συνολικά, μεταξύ άλλων όσον αφορά την ανάγκη αναθεώρησης του επιπέδου του κατώτατου ορίου.

Τέλος, με βάση τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης που ξεκίνησε το 2011 και μετά το ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 2ας Φεβρουαρίου 2012²⁸, η Επιτροπή θα εξετάσει μια επακόλουθη πρωτοβουλία για ένα ενωσιακό πλαίσιο συλλογικής έννομης προστασίας.

4.4. Ευθυγράμμιση των δικαιωμάτων και βασικές πολιτικές για την οικονομική και κοινωνική αλλαγή

Στη σημερινή αγορά στην οποία έχουν επέλθει αλλαγές υπάρχει επιτακτική ανάγκη να εξασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές έχουν την εμπιστοσύνη που χρειάζεται ώστε να αγοράζουν επιγραμμικά τόσο παραδοσιακά προϊόντα, όσο και ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες. Κατά συνέπεια, οι νόμοι σε θέματα καταναλωτών θα πρέπει να επικαιροποιούνται ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των μεταβαλλόμενων αγορών και να συνεκτιμούν τις νέες αντιλήψεις που προκύπτουν από τις επιστήμες μελέτης της συμπεριφοράς σχετικά με τις συμπεριφορές των καταναλωτών στην πράξη.

²⁸ Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 2ας Φεβρουαρίου 2012, με τίτλο «Προς μια συνεκτική ευρωπαϊκή προσέγγιση για το θέμα της συλλογικής έννομης προστασίας» - P7_TA (2012)0021.

Επιπλέον, τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν σήμερα στους καταναλωτές την εύκολη πρόσβαση σε ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες που επιθυμούν με νόμιμο και συμφέροντα τρόπο, οπουδήποτε στην ΕΕ, θα πρέπει να αρθούν.

Ως πρώτο βήμα, οι πρόσφατες προτάσεις για μια κοινή ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις πωλήσεις και η δέσμη μεταρρύθμισης της προστασίας των δεδομένων θα επιλύσουν πολλά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές κατά την πραγματοποίηση αγορών επιγραμμικά, ιδίως αυξάνοντας την εμπιστοσύνη τους στην ψηφιακή ενιαία αγορά και στις διασυνοριακές υπηρεσίες.

Οι προτάσεις για την εναλλακτική επίλυση των διαφορών (ΕΕΔ) και την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΗΕΚΔ) αναμένεται επίσης να συμβάλουν στη βελτίωση της πρόσβασης των καταναλωτών σε μέσα έννομης προστασίας.

Το 2012 η Επιτροπή θα υποστηρίξει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο στην επίτευξη συμφωνίας σχετικά με όλες τις εν λόγω προτάσεις, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ταχεία έγκριση και εφαρμογή.

Είναι περισσότερο αναγκαίο παρά ποτέ να εξασφαλιστεί η συνοχή και οι συνέργειες μεταξύ των πολιτικών της ΕΕ προκειμένου να ενισχυθούν οι θετικές τους συνέπειες για τις καταναλωτικές δαπάνες, ιδίως στους βασικούς τομείς των τροφίμων, της ενέργειας, των μεταφορών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, με παράλληλη προώθηση πιο βιώσιμων μορφών κατανάλωσης.

Μια πρόσφατη έρευνα, που πραγματοποίησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για τις 20 βασικές ανησυχίες των πολιτών και των επιχειρήσεων στην ενιαία αγορά δείχνει ότι οι καταναλωτές εξακολουθούν να προβληματίζονται από τους λογαριασμούς του ηλεκτρικού, δυσκολεύονται να υπερασπίσουν τα δικαιώματά τους ως επιβάτες και δεν βρίσκουν εύκολα τον δρόμο τους στις αγορές τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών²⁹.

Για να αντιμετωπίσει αυτά τα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα η Επιτροπή θα εργαστεί με σκοπό την επίτευξη των ακόλουθων δύο ειδικών στόχων:

- 7. προσαρμογή της νομοθεσίας για τους καταναλωτές στην ψηφιακή εποχή·
- 8. προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης και υποστήριξη των συμφερόντων των καταναλωτών σε βασικούς τομείς.

Για να επιτευχθούν οι ειδικοί αυτοί στόχοι θα ληφθούν ορισμένα συγκεκριμένα μέτρα πριν από το 2014.

- Ψηφιακός τομέας

Θα εξεταστεί μια σειρά μέτρων για να αντιμετωπιστούν τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες του διαδικτύου και να εξασφαλιστεί η επαρκής τους προστασία κατά τη χρήση και την αγορά ψηφιακού περιεχομένου. Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν την τυποποίηση των βασικών πληροφοριών που παρέχονται στους καταναλωτές για να εξασφαλίζεται η συγκρισιμότητα, καθώς και πρωτοβουλίες για αξιολόγηση της ανάγκης να εξασφαλιστεί η πρόβλεψη κατάλληλων μέσων έννομης προστασίας, σε επίπεδο ΕΕ, σε περίπτωση αγοράς ελαττωματικού ψηφιακού περιεχομένου και, αν κριθεί αναγκαίο, για την εναρμόνιση των ψηφιακών σημάτων εμπιστοσύνης.

• ²⁹ SEC(2011) 1003 τελικό.

Η Επιτροπή θα αντιμετωπίσει τις επίμονες προκλήσεις που συνδέονται με την γεωγραφικά εστιασμένη διαχείριση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και το ισχύον πολύπλοκο καθεστώς όσον αφορά τα τέλη αντιγραφής για ιδιωτική χρήση, που μπορεί να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στη διαθεσιμότητα του ψηφιακού περιεχομένου σε όλη την ΕΕ και αποθαρρύνουν την ανάπτυξη καινοτόμων, επιγραμμικών επιχειρηματικών μοντέλων. Το 2012 η Επιτροπή θα υποβάλει νομοθετική πρόταση για τη διαχείριση των συλλογικών δικαιωμάτων, ενώ έχει ξεκινήσει διάλογο με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων σχετικά με τα τέλη αντιγραφής για ιδιωτική χρήση και αναπαραγωγωγραφίας υπό την ευθύνη διαμεσολαβητή. Τα αποτελέσματα αυτού του διαλόγου θα χρησιμοποιηθούν για να διατυπωθούν συστάσεις για πιθανή νομοθετική δράση σε επίπεδο ΕΕ. Επίσης, η Επιτροπή θα αναλάβει δράση για την αντιμετώπιση ειδικών προβλημάτων σχετικά με τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και τη διαθεσιμότητα οπτικοακουστικού περιεχομένου και υπηρεσιών ραδιοτηλεοπτικής μετάδοσης με δεδομένη την εξέλιξη της τεχνολογίας, ιδίως για να ενθαρρυνθούν οι διασυνοριακές υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο των εργασιών της για την υποβολή έκθεσης σχετικά με τη λειτουργία της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η Επιτροπή το 2012 θα αξιολογήσει κατά πόσον υπάρχει ανάγκη βελτίωσης της επιβολής των ισχυόντων κανόνων για την προστασία των παιδιών από την παραπλανητική διαφήμιση και στο ψηφιακό περιβάλλον. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να επικεντρώνεται στην ειδική κατάσταση των ανηλίκων που αγοράζουν ή χρησιμοποιούν ψηφιακό περιεχόμενο επιγραμμικά.

Η Επιτροπή θα επιχειρήσει να αυξήσει την αξιοπιστία της εμπορικής αλληλεπίδρασης τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους, προτείνοντας, το 2012, ένα νομοθετικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση, την εξακρίβωση της γνησιότητας και τις υπογραφές. Το πλαίσιο αυτό θα καθορίζει ελάχιστες απαιτήσεις όσον αφορά τις πληροφορίες για τον προσδιορισμό της γεωγραφικής θέσης κάθε δικτυακού τόπου και τη νομική υπόσταση του ιδιοκτήτη του προκειμένου να εξασφαλίζεται η γνησιότητα του δικτυακού τόπου. Επίσης, η Επιτροπή θα συνεκτιμήσει πλήρως τα συμφέροντα των καταναλωτών στο πλαίσιο των επικείμενων προτάσεών της για την πολιτική σχετικά με το υπολογιστικό νέφος.

Με βάση τα σχόλια του Ιανουαρίου 2012 στη δημόσια διαβούλευση για την *Πράσινη Βίβλο για τις κάρτες πληρωμών, τις πληρωμές μέσω διαδικτύου και κινητών*, η Επιτροπή σκοπεύει να υποβάλει συγκεκριμένες προτάσεις κατά το πρώτο τρίμηνο του 2013. Η Επιτροπή καταρτίζει επίσης επί του παρόντος *Πράσινη Βίβλο* για την παράδοση δεμάτων, που προβλέπεται να εγκριθεί το τελευταίο τρίμηνο του 2012.

Το 2012 θα παρουσιαστεί *Ανακοίνωση για τα τυχερά παιχνίδια σε επιγραμμική σύνδεση* η οποία αποσκοπεί, μεταξύ άλλων, στη βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών και των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων ομάδων και των ανηλίκων.

- Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Στο πλαίσιο των εργασιών της για την υποβολή έκθεσης το 2012 σχετικά με τη λειτουργία της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η Επιτροπή θα εξετάσει κατά πόσον πρέπει να ενισχυθούν οι ισχύουσες διατάξεις για την καταπολέμηση των καταχρηστικών πρακτικών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή να επιταχυνθεί η επιβολή τους, όσον αφορά, μεταξύ άλλων, τους ευάλωτους καταναλωτές.

Η Επιτροπή σκοπεύει να υποβάλει νομοθετικές προτάσεις σχετικά με τις δέσμες επενδυτικών προϊόντων για ιδιώτες επενδυτές για να εξασφαλιστεί ότι οι μικροεπενδυτές έχουν στη διάθεσή τους ένα συνοπτικό, σαφές και κατανοητό έγγραφο βασικών πληροφοριών που να τους βοηθά να λαμβάνουν ενημερωμένες επενδυτικές αποφάσεις. Επίσης, θα επανεξετάσει

την οδηγία για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, που ρυθμίζει τις διαδικασίες πώλησης των ασφαλιστικών προϊόντων.

Η Επιτροπή θα αξιολογήσει την εφαρμογή της οδηγίας για την καταναλωτική πίστη, με εστίαση στο κατά πόσον λειτουργεί ικανοποιητικά για τους καταναλωτές και κατά πόσον πρέπει να επανεξεταστούν θέματα όπως τα μικρότερα δάνεια, η προθεσμιακή χρέωση ή ο υπεύθυνος δανεισμός, τα οποία κατά κύριο λόγο εμπίπτουν στην διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους ευάλωτους καταναλωτές.

Στο πλαίσιο αυτό, ανησυχίες δημιουργεί και η *υπερχρέωση των νοικοκυριών*. Μια ειδική μελέτη θα ξεκινήσει στις αρχές του 2012 για να υπάρξει μια εικόνα της κατάστασης και να παρουσιαστούν οι υπάρχουσες βέλτιστες πρακτικές για την ελάφρυνση του αντικτύπου της υπερχρέωσης.

Οι καταναλωτές πρέπει να είναι ενήμεροι σχετικά με τα τέλη που καταβάλλουν για τις βασικές τραπεζικές υπηρεσίες και να είναι σε θέση να αλλάζουν εύκολα τράπεζα, ώστε να εξασφαλίζεται ο ανταγωνισμός στον τομέα των λιανικών τραπεζικών υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, η Επιτροπή θα προετοιμάσει νομοθετική πρωτοβουλία το 2012, η οποία θα περιλαμβάνει τα εν λόγω θέματα που έχουν σχέση με τους τραπεζικούς λογαριασμούς και βρίσκονται στον πυρήνα των βασικών αναγκών των καταναλωτών κατά τη διαχείριση των οικονομικών τους.

- Τρόφιμα

Σε συνέχεια της έγκρισης του κανονισμού σχετικά με την παροχή πληροφοριών για τα τρόφιμα στους καταναλωτές³⁰, η Επιτροπή θα προωθήσει την εφαρμογή των νέων κανόνων και θα διερευνήσει την ανάγκη για νέες πρωτοβουλίες. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα όσον αφορά την επισήμανση της καταγωγής των τροφίμων και την επισήμανση των οινοπνευματωδών ποτών.

Η εν εξελίξει εφαρμογή του κανονισμού σχετικά με τους ισχυρισμούς διατροφής και υγείας³¹ θα εξασφαλίσει ότι όλοι οι ισχυρισμοί ως προς τις ευεργετικές διατροφικές συνέπειες των τροφίμων ή τις συνέπειες των τροφίμων στην υγεία στηρίζονται σε επιστημονική βάση και δεν παραπλανούν τους καταναλωτές. Η οδηγία θα εξασφαλίσει επίσης την ελεύθερη κυκλοφορία των τροφίμων με διατροφικούς ισχυρισμούς και ισχυρισμούς υγείας που συμμορφώνονται με τις διατάξεις του εν λόγω κανονισμού.

Η Επιτροπή θα εξετάσει το θέμα των βιώσιμων τροφίμων και ιδίως το θέμα των απορριμμάτων τροφίμων. Θα περιλαμβάνονται ενέργειες με σκοπό την πρόληψη της οικιακής απόρριψης τροφίμων από τους καταναλωτές, οι οποίες, για να είναι αποτελεσματικές, θα πρέπει να συμπληρώνονται με ενέργειες που στοχεύουν σε άλλους κρίκους της αλυσίδας τροφίμων (αγρότες, έμποροι λιανικής πώλησης, παραγωγοί τροφίμων κ.λπ.).

• ³⁰ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1169/2011.

• ³¹ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1924/2006.

- Ενέργεια

Η Επιτροπή θα λάβει περαιτέρω μέτρα για τη βελτίωση του ανταγωνισμού και ιδίως για την διαφάνεια των τιμών της ηλεκτρικής ενέργειας και του φυσικού αερίου, προκειμένου οι προσφορές των επιχειρήσεων ενέργειας να γίνονται καλύτερα κατανοητές από τους καταναλωτές. Η επικείμενη εφαρμογή της νέας *οδηγίας για την ενεργειακή απόδοση* θα αυξήσει τα δικαιώματα των καταναλωτών για ενημέρωση με πιο διαφανείς κανόνες για την ακριβή μέτρηση και τη σαφή, έγκαιρη τιμολόγηση με βάση την πραγματική ατομική κατανάλωση όλων των ενεργειακών πηγών, συμπεριλαμβανομένων της κεντρικής θέρμανσης, της ψύξης και του ζεστού νερού οικιακής χρήσης.

Επιπλέον, η Επιτροπή προτίθεται να βελτιώσει τις πληροφορίες που παρέχονται στους καταναλωτές σχετικά με τρόπους καλύτερης διαχείρισης της οικιακής τους ενεργειακής κατανάλωσης και να τους ενθαρρύνει να χρησιμοποιούν προς όφελός τους την τεχνολογία, τόσο την υφιστάμενη (π.χ. τιμολόγηση της πραγματικής κατανάλωσης μέσω κινητού τηλεφώνου) όσο και την αναδυόμενη (π.χ. ευφυείς μετρητές). Για τον σκοπό αυτό θα αναπτυχθούν *κατευθυντήριες γραμμές για τη διαφάνεια των τιμών στην αγορά λιανικής πώλησης ενέργειας* σε συντονισμό με τις ρυθμιστικές αρχές και τους ενδιαφερομένους.

Η ειδική ομάδα της Επιτροπής για τα ευφυή δίκτυα θα αναπτύξει περαιτέρω ειδική δράση για τους ευφυείς μετρητές και τη χρήση της τεχνολογίας από τους καταναλωτές.

Η *οδηγία για την επισήμανση της ενεργειακής απόδοσης* θα επανεξεταστεί επίσης το 2014. Μέχρι τότε, η Επιτροπή θα προτείνει την εφαρμογή της επέκτασής της επιγραμματικά, ώστε ο αντίκτυπός της να αυξηθεί σημαντικά³².

- Ταξίδια και μεταφορές

Έως τις αρχές του 2013 η Επιτροπή θα προτείνει μια αναθεωρημένη *οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια*, λαμβανομένων υπόψη των πρόσφατων εξελίξεων στην ταξιδιωτική αγορά. Συγκεκριμένα, η μεταρρύθμιση θα συνεκτιμήσει την αυξανόμενη τάση των ταξιδιωτών να αγοράζουν τα λεγόμενα «δυναμικά πακέτα» επιγραμματικά, αντί των παραδοσιακών πακέτων οργανωμένων ταξιδιών³³. Επιπλέον, το 2013 θα επικαιροποιηθούν οι ισχύοντες κανόνες για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, που προστατεύουν τους επιβάτες σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, μεγάλης καθυστέρησης και ακύρωσης.

Στον τομέα της αστικής κινητικότητας, η Επιτροπή θα οργανώσει διάλογο με τους ενδιαφερομένους προκειμένου να προσδιοριστούν οι βέλτιστες πρακτικές σε επίπεδο ΕΕ και οι προϋποθέσεις για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών των δημόσιων συγκοινωνιών³⁴. Επίσης, η Επιτροπή θα υποβάλει, έως το 2014, ειδικά μέτρα με σκοπό, μεταξύ άλλων, την προώθηση της ευαισθητοποίησης των καταναλωτών σχετικά με τη διαθεσιμότητα εναλλακτικών επιλογών αντί των ιδιωτικών οχημάτων.

• ³² Καταναλωτής 2020
http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6782.

• ³³ Ένα «δυναμικό πακέτο» είναι ένα ταξιδιωτικό προϊόν που αποτελείται από τουλάχιστον δύο διαφορετικές ταξιδιωτικές υπηρεσίες (μεταφορά, διαμονή και/ή άλλη τουριστική υπηρεσία) για ένα μόνο ταξίδι, οι οποίες προσφέρονται ή πωλούνται σε συνδυασμό, κατά τον ίδιο χρόνο, από τον ίδιο προμηθευτή ή από προμηθευτές που συνδέονται εμπορικά και το περιεχόμενο του οποίου ο αγοραστής μπορεί να συνδυάσει και να εξατομικεύσει σύμφωνα με τις προτιμήσεις του.

• ³⁴ Σχέδιο δράσης για την αστική κινητικότητα: COM(2011) 144. Λευκή Βίβλος «Χάρτης πορείας για έναν Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο Μεταφορών – Για ένα ανταγωνιστικό και ενεργειακά αποδοτικό σύστημα μεταφορών».

Το 2013 η Επιτροπή θα υποβάλει πρόταση για επανεξέταση των κανόνων επισήμανσης των εκπομπών CO₂ από τα επιβατικά αυτοκίνητα, προκειμένου να επικαιροποιηθούν οι πληροφορίες για τους καταναλωτές. Επιπλέον, θα λάβει μέτρα για να αναπτυχθεί μια στρατηγική για τα εναλλακτικά καύσιμα με σκοπό την υποστήριξη των επιλογών των καταναλωτών για καθαρότερα καύσιμα³⁵ και τη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τα νέα καύσιμα³⁶.

- Βιώσιμα προϊόντα

Για να επιτευχθεί βιώσιμη ανάπτυξη που θα εδράζεται στη βιώσιμη κατανάλωση, η Επιτροπή θα εξετάσει το ενδεχόμενο να λάβει μέτρα για να αυξήσει την αντοχή των καταναλωτικών αγαθών, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης στις υπηρεσίες επισκευής και συντήρησης. Θα αξιολογήσει τρόπους για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας και της οικονομικής προσιτότητας βιωσιμότερων προϊόντων μέσω κατάλληλων συστημάτων παροχής κινήτρων ή προαιρετικής δράσης.

Η Επιτροπή θα αναπτύξει εναρμονισμένες μεθοδολογίες για την εκτίμηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων του κύκλου ζωής των προϊόντων και των επιχειρήσεων ως βάση για την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών στους καταναλωτές.

Επιπλέον, η οδηγία για τον οικολογικό σχεδιασμό, η οποία καθορίζει ελάχιστες περιβαλλοντικές απαιτήσεις για τα προϊόντα, σταδιακά θα καλύψει έναν αυξανόμενο αριθμό προϊόντων στο πλαίσιο του δεύτερου προγράμματος εργασίας για τον οικολογικό σχεδιασμό και, κατά περίπτωση, θα ασχοληθεί με την κατανάλωση ενέργειας και με άλλες σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις των προϊόντων.

5. Συμπεράσματα

Το παρόν ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές καθορίζει ένα συνεκτικό πλαίσιο πολιτικής με σκοπό να τεθούν οι καταναλωτές στο επίκεντρο της ενιαίας αγοράς, δεδομένου ότι έχουν ουσιαστική σημασία για την ανάπτυξη στην ΕΕ. Καλύπτει τα μέτρα που προτίθεται να λάβει η παρούσα Επιτροπή στη διάρκεια της εντολής της προς όφελος των καταναλωτών.

Σε όλα τα μέτρα συνεκτιμώνται οι αλλαγές στη διάρθρωση της κατανάλωσης που παρατηρήθηκαν επιτόπου, η τεχνολογική πρόοδος, η ταχεία εξέλιξη των αγορών, η ανάγκη ενίσχυσης του ρόλου των καταναλωτών και διασφάλισης ότι μπορούν να ασκούν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους.

Για την επίτευξη των κύριων στόχων του παρόντος θεματολογίου κατά τον αποτελεσματικότερο τρόπο και για την ελαχιστοποίηση της διοικητικής επιβάρυνσης, κάθε πολιτική δράση πρέπει να βασίζεται σταθερά σε στοιχεία σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των αγορών στην πράξη και τον τρόπο συμπεριφοράς των καταναλωτών. Οι προτάσεις για αναθεώρηση των υφιστάμενων κανόνων της ΕΕ θα βασίζονται σε αξιολογήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και σε διεξοδική ανάλυση των αναμενόμενων επιπτώσεων.

Τα μέτρα που εξαγγέλλονται στο παρόν θεματολόγιο θα υποστηρίζονται επίσης από διαρκώς επικαιροποιούμενες πηγές βασικών πληροφοριών, όπως ο πίνακας αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές, η κατάταξη των καταναλωτικών αγορών και οι πίνακες αποτελεσμάτων για τις αγορές καταναλωτικών προϊόντων, η σύγκριση του καταναλωτικού περιβάλλοντος μεταξύ των κρατών μελών και η παρακολούθηση της προόδου στην ολοκλήρωση των λιανικών

• ³⁵ COM(2011) 144, Λευκή Βίβλος «Χάρτης πορείας για έναν Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο Μεταφορών – Για ένα ανταγωνιστικό και ενεργειακά αποδοτικό σύστημα μεταφορών».

• ³⁶ Με βάση τις ανάγκες που προσδιορίστηκαν στο πλαίσιο της διαδικασίας του CARS 21.

αγορών. Τα ανωτέρω θα συμπληρώνονται από μελέτες της αγοράς που θα αναλύουν τα αίτια των δυσλειτουργιών της αγοράς και από μελέτες της συμπεριφοράς των καταναλωτών. Η επικέντρωση στους καταναλωτές θα επεκταθεί και στην έρευνα που χρηματοδοτείται βάσει των προγραμμάτων του 2020.

Θα καταβληθούν προσπάθειες για να εξασφαλιστεί ότι η προτεινόμενη πολιτική δράση έχει δοκιμαστεί προηγουμένως σε σχέση με τους οκτώ συγκεκριμένους στόχους του παρόντος θεματολογίου, προκειμένου να εξασφαλιστεί μεγαλύτερος αντίκτυπος και καλύτερη υποδοχή από τους καταναλωτές και, ταυτόχρονα, να αποφευχθεί η άσκοπη επιβάρυνση των επιχειρήσεων.

Οι τάσεις που θα παρατηρηθούν την επόμενη διετία θα βοηθήσουν στον προσδιορισμό τυχόν συμπληρωματικών ενεργειών που πρέπει να αναληφθούν μετά το 2014. Η πρόοδος όσον αφορά την επίτευξη των στόχων που προβλέπονται στο παρόν θεματολόγιο θα παρακολουθείται από την έκθεση της Επιτροπής σχετικά με την ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών στις πολιτικές της ΕΕ.

Σκοπός αυτού του θεματολογίου είναι να δοθεί απάντηση στις προκλήσεις της ελευθέρωσης της ανάπτυξης και της αποκατάστασης της εμπιστοσύνης στην ευρωπαϊκή οικονομία με τη μεγαλύτερη ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών και τη δημιουργία πολιτικών συνεργειών. Για να επιτευχθούν διαρκή αποτελέσματα χρειάζεται αποφασιστική δέσμευση ολόκληρης της αλυσίδας των συντελεστών εφαρμογής του παρόντος θεματολογίου για τους καταναλωτές - σε επίπεδο ΕΕ, καθώς και σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Μόνο η έξυπνη και βιώσιμη ζήτηση από τους καταναλωτές, σε συνδυασμό με τη δίκαιη προσφορά, θα συμβάλει στην επιστροφή της ΕΕ σε αναπτυξιακή πορεία.