

Τρίτη 22 Μαΐου 2012

19. υπογραμμίζει ότι μια συνεκτική προσέγγιση απαιτεί να έχει το Κοινοβούλιο, πριν εγκρίνει οποιαδήποτε νομοθετική πρόταση στον τομέα του ουσιαστικού ποινικού δικαίου, στη διάθεσή του νομική ανάλυση της πρότασης, η οποία να καταδεικνύει κατά πόσον η πρόταση συμμορφώνεται πλήρως με όλες τις απαιτήσεις που αναφέρονται στο παρόν ψήφισμα, ή ποιες βελτιώσεις είναι ακόμα αναγκαίες·

20. αναθέτει στον Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα στο Συμβούλιο, στην Επιτροπή, στα εθνικά κοινοβούλια των κρατών μελών και στο Συμβούλιο της Ευρώπης.

Ενίσχυση των δικαιωμάτων των ευάλωτων καταναλωτών

P7_TA(2012)0209

Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 22ας Μαΐου 2012 σχετικά με την στρατηγική για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των ευάλωτων καταναλωτών (2011/2272(INI))

(2013/C 264 E/03)

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,

- έχοντας υπόψη την οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά ⁽¹⁾,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2011/83/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²⁾,
- έχοντας υπόψη την πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ένα πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2014-20 (COM(2011)0707) και τα συνοδευτικά τους έγγραφα (SEC(2011)1320 και SEC(2011)1321),
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2006/114/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2006 για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση ⁽³⁾,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2010/13/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 10ης Μαρτίου 2010, για τον συντονισμό ορισμένων νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με την παροχή υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων (οδηγία για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων) ⁽⁴⁾,
- έχοντας υπόψη τον κανονισμό (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 (κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών) ⁽⁵⁾,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2004/113/EK του Συμβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 2004 για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών ⁽⁶⁾,
- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με την κινητικότητα και την ένταξη ατόμων με αναπηρία και την ευρωπαϊκή στρατηγική για την αναπηρία 2010-2020 ⁽⁷⁾,

⁽¹⁾ ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22.

⁽²⁾ ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64.

⁽³⁾ ΕΕ L 376 της 27.12.2006, σ. 21.

⁽⁴⁾ ΕΕ L 95 της 15.4.2010, σ. 1.

⁽⁵⁾ ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

⁽⁶⁾ ΕΕ L 373 της 21.12.2004, σ. 37.

⁽⁷⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2011)0453.

Τρίτη 22 Μαΐου 2012

- έχοντας υπόψη τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως ενσωματώθηκε στις Συνθήκες μέσω του άρθρου 6 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, και, συγκεκριμένα, το άρθρο 7 (σεβασμός της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής), το άρθρο του 21 (απαγόρευση διακρίσεων), το άρθρο 24 (δικαιώματα του παιδιού), το άρθρο 25 (δικαιώματα των ηλικιωμένων), το άρθρο 26 (ένταξη των ατόμων με αναπηρία) και το άρθρο 38 (προστασία των καταναλωτών),
- έχοντας υπόψη το άρθρο 12 της ΣΛΕΕ, το οποίο ορίζει ότι «οι απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων της Ένωσης»,
- έχοντας υπόψη το άρθρο 9 της ΣΛΕΕ, το οποίο ορίζει ότι «κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή των πολιτικών και των δράσεων της, η Ένωση συνεκτιμά τις απαιτήσεις που συνδέονται με την προαγωγή υψηλού επιπέδου απασχόλησης, με τη διασφάλιση της κατάλληλης κοινωνικής προστασίας, με την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού καθώς και με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, κατάρτισης και προστασίας της ανθρώπινης υγείας»,
- έχοντας υπόψη το ψήφισμα της 15ης Νοεμβρίου 2011 σχετικά με μια νέα στρατηγική για την πολιτική των καταναλωτών ⁽¹⁾,
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για την «ΕΥΡΩΠΗ 2020 – Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη» (COM(2010)2020),
- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 21ης Σεπτεμβρίου 2010 σχετικά με την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου ⁽²⁾,
- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 15ης Δεκεμβρίου 2010 σχετικά με τον αντίκτυπο της διαφήμισης στη συμπεριφορά των καταναλωτών ⁽³⁾,
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 7ης Ιουλίου 2009, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών σχετικά με εναρμονισμένη μέθοδο για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών (COM(2009)0346) και το αντίστοιχο σχέδιο σύστασης της Επιτροπής (SEC(2009)0949),
- έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας της Επιτροπής, στις 7 Απριλίου 2011, με τίτλο «Ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών στην ΕΕ» (SEC(2011)0469),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής του Οκτωβρίου 2011 με τίτλο «Βελτίωση του τρόπου λειτουργίας των αγορών υπέρ των καταναλωτών – Έκτη έκδοση του πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές» (SEC(2011)1271),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, στις 11 Μαρτίου 2011, με τίτλο «Καταναλωτές στο σπίτι στην ενιαία αγορά», πέμπτη έκδοση του πίνακα αποτελεσμάτων των αγορών καταναλωτικών προϊόντων (SEC(2011)0299),
- έχοντας υπόψη την οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών ⁽⁴⁾,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών ⁽⁵⁾,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά ⁽⁶⁾,
- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του, της 9ης Μαρτίου 2010, για την προστασία των καταναλωτών ⁽⁷⁾,

⁽¹⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2011)0491.

⁽²⁾ EE C 50 E της 21.2.2012, σ. 1.

⁽³⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2010)0484.

⁽⁴⁾ EE L 281 της 23.11.1995, σ. 31.

⁽⁵⁾ EE L 201 της 31.7.2002, σ. 37.

⁽⁶⁾ EE L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

⁽⁷⁾ EE C 349 E της 22.12.2010, σ. 1.

Τρίτη 22 Μαΐου 2012

- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 9ης Μαρτίου 2010 σχετικά με τον πίνακα αποτελεσμάτων της εσωτερικής αγοράς ⁽¹⁾,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 13ης Ιανουαρίου 2009 σχετικά με τη μεταφορά, την εφαρμογή και την επιβολή της οδηγίας 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και την οδηγία 2006/114/EK για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση ⁽²⁾,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 3ης Σεπτεμβρίου 2008 σχετικά με τον αντίκτυπο του μάρκετινγκ και της διαφήμισης στην ισότητα μεταξύ γυναικών και ανδρών ⁽³⁾,
 - έχοντας υπόψη το Ειδικό ευρωβαρόμετρο αριθ. 342 για την ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών,
 - έχοντας υπόψη την αναλυτική έκθεση σχετικά με τις συμπεριφορές ως προς τις διασυννοριακές πωλήσεις και την προστασία των καταναλωτών, την οποία δημοσίευσε η Επιτροπή τον Μάρτιο του 2010 (Ευρωβαρόμετρο Flash αριθ. 282),
 - έχοντας υπόψη την ευρωπαϊκή προσέγγιση σχετικά με την ικανότητα χρήσης των μέσων επικοινωνίας σε ψηφιακό περιβάλλον,
 - έχοντας υπόψη τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (SEC(2009)1666),
 - έχοντας υπόψη το άρθρο 48 του Κανονισμού του,
 - έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών (A7-0155/2012),
- A. λαμβάνοντας υπόψη ότι η προαγωγή των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καθώς και η προστασία τους, αποτελούν αξίες θεμελιώδους σημασίας για την ανάπτυξη των συναφών πολιτικών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ιδίως δε για την ενίσχυση της ενιαίας αγοράς, και την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής «Ευρώπη 2020»,
- B. λαμβάνοντας υπόψη ότι η καταναλωτική πολιτική της ΕΕ θα πρέπει να αποσκοπεί στην ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών και σε ένα υψηλό επίπεδο προστασίας για κάθε καταναλωτή,
- Γ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ενιαία αγορά θα πρέπει επίσης να διασφαλίζει ένα υψηλό επίπεδο προστασίας όλων των καταναλωτών, εστιάζοντας ιδιαίτερα στους ευάλωτους καταναλωτές προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη οι ειδικές τους ανάγκες και να ενισχύονται οι ικανότητές τους,
- Δ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ευρέως διαδεδομένη έννοια των ευάλωτων καταναλωτών βασίζεται στη λογική ότι η τρωτότητα είναι ενδογενής και απευθύνεται σε μια ετερογενή ομάδα που απαρτίζεται από άτομα τα οποία θεωρούνται ευάλωτα, σε μόνιμη βάση, λόγω πνευματικής, σωματικής ή ψυχικής ασθένειας, ηλικίας, ευπιστίας ή φύλου, και ότι η έννοια των ευάλωτων καταναλωτών θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει καταναλωτές που είναι σε κατάσταση τρωτότητας, δηλαδή καταναλωτές που ευρίσκονται σε κατάσταση προσωρινής αδυναμίας η οποία προκύπτει από το χάσμα μεταξύ της ατομικής τους κατάστασης και των χαρακτηριστικών τους, αφενός, και του εξωτερικού περιβάλλοντος, αφετέρου, λαμβανομένων υπόψη κριτηρίων όπως η εκπαίδευση, η κοινωνική και οικονομική κατάσταση (π.χ. υπερχρέωση), η πρόσβαση στο Διαδίκτυο, κ.λπ. λαμβάνοντας υπόψη ότι όλοι οι καταναλωτές, σε μια στιγμή της ζωής τους, μπορεί να γίνουν ευάλωτοι λόγω εξωτερικών παραγόντων και των αλληλεπιδράσεών τους με την αγορά ή λόγω των δυσκολιών τους να έχουν πρόσβαση σε σχετικές για τους καταναλωτές πληροφορίες και να τις κατανοήσουν, και, ως εκ τούτου, να χρειάζονται ειδική προστασία,

Τρωτότητα και ευάλωτος καταναλωτής

1. επισημαίνει ότι η πολυμορφία των καταστάσεων τρωτότητας, τόσο όταν ο καταναλωτής τίθεται υπό καθεστώς νομικής προστασίας όσο και όταν είναι σε συγκεκριμένη κατάσταση τρωτότητας, είτε αυτή είναι τομεακή είτε προσωρινή, δυσχεραίνει την ενιαία αντιμετώπισή τους και την έγκριση γενικού νομοθετικού μέσου, γεγονός που έχει οδηγήσει στην προσέγγιση του προβλήματος της τρωτότητας βάσει της κατά περίπτωση εξέτασης τόσο από τη νομοθεσία όσο και από τις υφιστάμενες πολιτικές· τονίζει ως εκ τούτου ότι η ευρωπαϊκή νομοθεσία θα πρέπει να προσεγγίσει το πρόβλημα της τρωτότητας στους καταναλωτές ως ένα οριζόντιο καθήκον, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες, ικανότητες και περιστάσεις των καταναλωτών·

⁽¹⁾ EE C 349 E της 22.12.2010, σ. 25.

⁽²⁾ EE C 46 E της 24.2.2010, σ. 26.

⁽³⁾ EE C 295 E της 4.12.2009, σ. 43.

Τρίτη 22 Μαΐου 2012

2. τονίζει ότι τα κράτη μέλη θα πρέπει να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα για την παροχή κατάλληλων εγγυήσεων με στόχο την προστασία των ευάλωτων καταναλωτών·
3. υπογραμμίζει ότι η στρατηγική για τα δικαιώματα των ευάλωτων καταναλωτών πρέπει να εστιάζει στην ενίσχυση των δικαιωμάτων τους, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική προστασία και ενδυνάμωση των δικαιωμάτων αυτών, καθώς και στην παροχή όλων των απαραίτητων μέσων στους καταναλωτές ούτως ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν σωστές αποφάσεις και να είναι πιο αποφασιστικοί, ανεξάρτητα από το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί· θεωρεί ότι, στο βαθμό που η ΕΕ πρέπει να εστιάσει στην αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων όλων των καταναλωτών, η έννοια του «μέσου καταναλωτή» στερείται της ευελιξίας που απαιτείται για την προσαρμογή σε συγκεκριμένες περιπτώσεις και μερικές φορές δεν ανταποκρίνεται σε καταστάσεις της πραγματικής ζωής·
4. τονίζει ότι μια στρατηγική αντιμετώπισης της τρωτότητας του καταναλωτή θα πρέπει να είναι ανάλογη, ούτως ώστε να μην περιορίζονται οι ατομικές ελευθερίες και η επιλογή του καταναλωτή·
5. ζητεί από την Επιτροπή και προτρέπει τα κράτη μέλη να αναλύουν διαρκώς και εκ του σύνεγγυς τις κοινωνικές και καταναλωτικές συμπεριφορές και καταστάσεις που ενδέχεται να θέτουν σε εύαλητη θέση ομάδες ή άτομα, αναλύοντας, για παράδειγμα, τις αξιώσεις των καταναλωτών, και να θέσουν τέλος στην τρωτότητα με τη λήψη ειδικών μέτρων, όπου αυτό χρειάζεται, ώστε να παρέχεται προστασία σε όλους τους καταναλωτές, ανεξαρτήτως της ικανότητας και της φάσης στην οποία βρίσκονται στη ζωή τους·
6. τονίζει ότι εξακολουθούν να υπάρχουν διαφορές μεταξύ προϊόντων της ίδιας μάρκας σε διάφορα κράτη μέλη, με αποτέλεσμα καταναλωτές σε ορισμένα κράτη μέλη να προστατεύονται λιγότερο· τονίζει ότι το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο δεν επιτρέπει κατάργηση των διαφορών στην ποιότητα των προϊόντων της ίδιας μάρκας στα διάφορα κράτη μέλη, και καλεί την Επιτροπή να συμπληρώσει ανάλογα τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών·

Αξιολόγηση του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου

7. επισημαίνει ότι η οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά παρουσιάζει το ζήτημα της τρωτότητας των καταναλωτών εστιάζοντας στην «κατάχρηση επιρροής» που θα μπορούσε να ασκηθεί σε καταναλωτές οι οποίοι δεν έχουν διαμορφώσει πλήρως τη βούλησή τους· σημειώνει ότι η οδηγία 2005/29/EK εστιάζει κατά κύριο λόγο στην τρωτότητα από την άποψη της προστασίας των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών·
8. επισημαίνει ότι η οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, που είναι η πιο πρόσφατη πράξη για την προστασία των καταναλωτών, ενισχύει τις απαιτήσεις προσυμβατικής και συμβατικής ενημέρωσης, προβλέποντας ενισχυμένο δικαίωμα υπαναχώρησης σε περίπτωση που ο προμηθευτής ή ο πωλητής δεν έχει τηρήσει τη νόμιμη υποχρέωση σχετικής ενημέρωσης και επιβάλλοντας να παρέχεται η ενημέρωση με σαφή και εύληπτο τρόπο· θεωρεί ότι θα πρέπει να ληφθούν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέτρα σε τομείς που δεν καλύπτονται από την οδηγία 2011/83/ΕΕ και στις περιπτώσεις που μπορεί να υφίσταται μια ειδική τρωτότητα, όπως ο χρηματοπιστωτικός τομέας ή ο τομέας των μεταφορών·

Ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών: η ευθύνη του ίδιου του καταναλωτή για την προστασία του

9. εκτιμά ότι η ενίσχυση των δικαιωμάτων των ευάλωτων καταναλωτών δεν συνεπάγεται απλώς την ανάπτυξη του σώματος νομικών κειμένων και την αποτελεσματική επιβολή των δικαιωμάτων τους, αλλά και την ενίσχυση της ικανότητάς τους να λαμβάνουν μόνοι τους τις βέλτιστες δυνατές αποφάσεις· επιδοκιμάζει και στηρίζει απερίφραστα ως εκ τούτου τις προσπάθειες της Επιτροπής για την ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών με την παροχή εύκολα προσβάσιμης και κατανοητής πληροφόρησης και καταναλωτικής εκπαίδευσης, εφόσον κάθε δράση στο θέμα αυτό συμβάλλει σε μια πιο αποτελεσματική και δίκαιη εσωτερική αγορά· ανησυχεί ωστόσο, ότι αυτή η προσέγγιση είναι ανεπαρκής για την προστασία του ευάλωτου καταναλωτή, δεδομένου ότι η τρωτότητά του μπορεί να πηγάζει από τη δυσκολία του να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες ή να αξιολογήσει τις πληροφορίες που του παρέχονται· ζητεί από την Επιτροπή να αναπτύξει καταναλωτική πολιτική για όλους τους ευρωπαϊούς καταναλωτές και να εξασφαλίσει ότι οι ευάλωτοι καταναλωτές θα έχουν πρόσβαση στα ίδια αγαθά και υπηρεσίες και ότι δεν θα παραπλανώνται·
10. επισημαίνει ότι η τρωτότητα πολλών καταναλωτών προκύπτει ακριβώς από την έλλειψη αυτοπεποίθησης και την ελλιπή κατανόηση των προσλαμβανόμενων πληροφοριών ή των διαθέσιμων επιλογών, ή λόγω της άγνοιάς τους για τα υπάρχοντα συστήματα υποβολής καταγγελιών και αποζημίωσης, και ότι οι εν λόγω φραγμοί αυξάνονται στην περίπτωση της διασυνورياκής κατανάλωσης και των πωλήσεων κατ' οίκον, συμπεριλαμβανομένου του διασυνورياκού ηλεκτρονικού εμπορίου·

Τρίτη 22 Μαΐου 2012

11. καλεί την ΕΕ και τα κράτη μέλη να επιδείξουν μεγαλύτερη προσοχή και να επενδύσουν περισσότερο σε εκστρατείες ενημέρωσης και εκπαίδευσης του καταναλωτή που απευθύνουν το σωστό μήνυμα στη σωστή ομάδα καταναλωτών·
12. καλεί ως εκ τούτου την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να προωθήσουν περαιτέρω και να αναπτύξουν υφιστάμενες πρωτοβουλίες (όπως Dolceta, ECC-Net, κ.λπ.) διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη συνοχή μεταξύ τους προκειμένου να βελτιωθεί η πληροφόρηση και εκπαίδευση του καταναλωτή·
13. τονίζει ότι, όσον αφορά τις συμβατικές σχέσεις, συχνά ο καταναλωτής είναι το πιο αδύναμο μέρος· καλεί τις επιχειρήσεις να προωθήσουν και να αναπτύξουν αυτορρυθμιζόμενες πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της προστασίας των δικαιωμάτων των ευάλωτων καταναλωτών, να μεριμνήσουν ώστε αυτοί να έχουν πρόσβαση σε καλύτερη και σαφέστερη πληροφόρηση και να αναπτύξουν πρακτικές που θα ενισχύουν την ικανότητα όλων των καταναλωτών να κατανοούν και να αξιολογούν μια συμφωνία· καλεί τις αρμόδιες εθνικές αρχές να παράσχουν κίνητρα ως προς το θέμα αυτό καθώς και την απαραίτητη νομική προστασία για τους καταναλωτές·

Ενημέρωση και κανονιστικές ρυθμίσεις

14. ζητεί από την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να διασφαλίσουν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι, στην ανάπτυξη των προτύπων ασφάλειας και των συνθηκών λειτουργίας για ορισμένα προϊόντα, δίδεται έμφαση στις απαιτήσεις ποιότητας και στα μέτρα προστασίας, και ότι λαμβάνεται δέοντως υπόψη η ανάγκη να διασφαλιστεί επαρκής προστασία των ευάλωτων καταναλωτών· επισημαίνει ότι η προβλεπόμενη χρήση μπορεί να μην εξετάζει τους ειδικούς κινδύνους που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές σε ευάλωτες καταστάσεις, ιδιαίτερα όσον αφορά τη δυνατότητα πρόσβασης ατόμων με προβλήματα όρασης σε προϊόντα που χρησιμοποιούν στην καθημερινή ζωή· προτείνει ως εκ τούτου στη ρύθμιση των προτύπων ασφάλειας και των προϋποθέσεων για ορισμένα προϊόντα να λαμβάνεται υπόψη, στο μέτρο του δυνατού, όχι μόνον η προβλεπόμενη αλλά και η προβλέψιμη χρήση· ζητεί να ληφθούν υπόψη αυτές οι ανησυχίες κατά την μελλοντική αναθεώρηση της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων·
15. ζητεί από τα κράτη μέλη και την Επιτροπή να αφιερώσουν τις προσπάθειές τους προκειμένου να καταστήσουν προσπελάσιμες τις επισημάνσεις που προορίζονται για τους πολίτες με αναπηρία, μέσω και της τυποποίησης, να θέσουν στη διάθεση των επιχειρήσεων ορθές πρακτικές και να ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις να τις εφαρμόσουν, και να προαγάγουν την παροχή ενημέρωσης και υπηρεσιών εκ μέρους των επιχειρήσεων σε προσιτή μορφή για τους εν λόγω πολίτες, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη χρήση των πόρων που προέρχονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση·
16. ζητεί από τα κράτη μέλη να υπογράψουν και να κυρώσουν τη σύμβαση της 13ης Ιανουαρίου 2000 σχετικά με τη διεθνή προστασία των ενηλίκων, η οποία εφαρμόζεται για την προστασία σε διεθνείς καταστάσεις ενηλίκων οι οποίοι, λόγω μιας αναπηρίας ή ανεπάρκειας των προσωπικών τους ικανοτήτων, δεν είναι σε θέση να προστατεύσουν τα συμφέροντά τους·
17. καλεί την Επιτροπή και το Συμβούλιο να εξετάσουν την ενίσχυση των δικαιωμάτων των ευάλωτων καταναλωτών ως σημαντική προτεραιότητα στο πλαίσιο της εν εξελίξει αναθεώρησης της πρότασης κανονισμού για το πρόγραμμα καταναλωτών 2014-2020, και της επικείμενης δημοσίευσης του Θεματολογίου του Καταναλωτή·
18. καλεί την Επιτροπή να συμπεριλάβει τη διάσταση της τρωτότητας των καταναλωτών στο έργο του Πίνακα Επιδόσεων για τους Καταναλωτές, με την ανάλυση π.χ. δεδομένων ανά ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης ή κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες προκειμένου να υπάρχει σαφέστερη εικόνα των αναγκών των ευάλωτων καταναλωτών·
19. καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη, σύμφωνα με τις αρχές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, να προσφέρουν κίνητρα σε εταιρείες για την καθιέρωση συστήματος προαιρετικής επίσημανσης των βιομηχανικών συσκευασιών προϊόντων στο σύστημα Μπράιγ (συμπεριλαμβανομένου π.χ. του τύπου προϊόντος και της ημερομηνίας λήξης του τουλάχιστον), ώστε να γίνει ευκολότερη η ζωή για τους καταναλωτές με προβλήματα όρασης·
20. υπό το ίδιο πνεύμα, καλεί τα κράτη μέλη και την Επιτροπή να προωθήσουν την έρευνα και την ανάπτυξη προϊόντων, υπηρεσιών, εξοπλισμού και εγκαταστάσεων καθολικού σχεδιασμού, τα οποία να μπορούν, με άλλα λόγια, να χρησιμοποιηθούν απ' όλους τους ανθρώπους, στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, χωρίς να απαιτείται προσαρμογή ή ειδικός σχεδιασμός·

Τρίτη 22 Μαΐου 2012

Ιδιαίτερος προβληματικοί τομείς

21. τονίζει το γεγονός ότι στα διεθνή φόρα έχει αναγνωριστεί η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή μέσω της ενημέρωσης και της ρύθμισης των χρηματοπιστωτικών αγορών, ο περίπλοκος χαρακτήρας των οποίων συνεπάγεται ότι κάθε καταναλωτής μπορεί να είναι δυνητικά εύλωτος· σημειώνει ότι αυτός ο περίπλοκος χαρακτήρας μπορεί να οδηγήσει τους καταναλωτές σε υπερβολικά χρέη· επισημαίνει ότι, σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη της Επιτροπής, το 70 % των ιστοσελίδων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και εταιρειών κάνουν βασικά λάθη στις διαφημίσεις τους και στις βασικές απαιτούμενες πληροφορίες για τα προϊόντα που προσφέρονται, ενώ το κόστος παρουσιάζεται με παραπλανητικό τρόπο· επισημαίνει ότι θα πρέπει να γίνουν περισσότερα από τους τομείς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για την παροχή ξεκάθαρων και απλών διευκρινίσεων σχετικά με τη φύση των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχουν, και καλεί όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να αναπτύξουν αποτελεσματικά προγράμματα παροχής χρηματοοικονομικών γνώσεων·

22. ζητεί οι πληροφορίες να είναι καλύτερα στοχοθετημένες και να διανέμονται μέσω όλων των διαύλων, όχι μόνο των επίσημων διαύλων αλλά και μέσω οργανώσεων καταναλωτών και περιφερειακών, δημοτικών και τοπικών γραφείων, τα οποία είναι πολύ πιο κοντά, πιο ορατά και ευκολότερα στην πρόσβαση για τους λιγότερο κινητικούς καταναλωτές·

23. υπογραμμίζει την ανάγκη για δράση που θα αφορά κατά κύριο λόγο τους εύλωτους καταναλωτές, τόσο σε επίπεδο ΕΕ όσο και κράτους μέλους, σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πλέον πρόσφατου ευρωβαρόμετρου που αποδεικνύει ότι ένα ποσοστό κάτω του 50 % από τους καταναλωτές αισθάνονται ενημερωμένοι και προστατευμένοι· οι εύλωτες ομάδες ιδιαίτερα έχουν δυσκολία στην κατανόηση των διαθέσιμων επιλογών, δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους, αντιμετωπίζουν περισσότερα προβλήματα και δείχνουν απροθυμία να ενεργήσουν όταν προκύπτουν προβλήματα·

24. υπογραμμίζει ότι τα παιδιά και οι νέοι, οι οποίοι υπόκεινται ολοένα και περισσότερο τις δυσμενείς συνέπειες της καθιστικής ζωής και της παχυσαρκίας, είναι περισσότερο ευαίσθητοι στη διαφήμιση των τροφών υψηλής περιεκτικότητας σε λιπαρά, αλάτι και ζάχαρη· επιδοκιμάζει τις πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης και τους κώδικες συμπεριφοράς που ξεκίνησαν επιχειρήσεις για τον περιορισμό της έκθεσης παιδιών και νέων ατόμων στη διαφήμιση ειδών διατροφής (όπως π.χ. εκείνων που ξεκίνησαν στο πλαίσιο της πλατφόρμας δράσης της Επιτροπής για τη διατροφή, τη σωματική άσκηση και την υγεία), και ζητεί από όλους τους ενδιαφερόμενους να εκπαιδεύσουν και να ενημερώσουν αποτελεσματικά τα παιδιά και τους νέους ανθρώπους και τους κηδεμόνες τους για τη σημασία της ισορροπημένης διατροφής και ενός δραστήριου και υγιούς τρόπου ζωής· ζητεί εν προκειμένω μια εις βάθος ανάλυση από την Επιτροπή σχετικά με το κατά πόσον απαιτούνται αυστηρότεροι κανόνες για τις διαφημίσεις που προορίζονται για παιδιά και νέους ανθρώπους· προτρέπει την Επιτροπή να συμπεριλάβει την προστασία των παιδιών στις κύριες προτεραιότητες του Θεματολογίου του Καταναλωτή, με ιδιαίτερη εστίαση στις επιθετικές ή παραπλανητικές τηλεοπτικές ή και επιγραμμικές διαφημίσεις·

25. καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να ενισχύσουν την επαγρύπνηση των καταναλωτών σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων, ιδιαίτερος εκείνων που στοχεύουν τις πλέον εύλωτες ομάδες καταναλωτών όπως τα παιδιά και οι έγκυες γυναίκες·

26. εκφράζει την ανησυχία του σχετικά με τον αντίκτυπο που έχει στους εύλωτους καταναλωτές η συνήθης χρήση επιγραμμικών συμπεριφορικών διαφημίσεων και η ανάπτυξη παρεμβατικών πρακτικών επιγραμμικής διαφήμισης, ιδίως μέσω της χρήσης κοινωνικών δικτύων· ζητεί για άλλη μία φορά από την Επιτροπή να εκπονήσει, έως το 2012, λεπτομερή ανάλυση του αντίκτυπου της παραπλανητικής και επιθετικής διαφήμισης στους εύλωτους καταναλωτές, κυρίως τα παιδιά και τους εφήβους·

27. επισημαίνει ότι οι διαφημίσεις χρηματοπιστωτικών επενδυτικών προϊόντων συχνά δεν διευκρινίζουν επαρκώς τους υποκείμενους κινδύνους και υπερτονίζουν τα πιθανά οφέλη, που πολλές φορές δεν υλοποιούνται, και εκθέτουν έτσι τους καταναλωτές προϊόντων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε απώλεια του κεφαλαίου τους· καλεί την Επιτροπή να θεοπίσει αυστηρότερα διαφημιστικά πρότυπα για τα εξειδικευμένα χρηματοπιστωτικά προϊόντα που απευθύνονται σε ιδιώτες επενδυτές οι οποίοι ενδέχεται να μην αντιλαμβάνονται στο έπακρο τον χρηματοπιστωτικό κίνδυνο, συμπεριλαμβάνοντας μια απαίτηση ρητής αναφοράς τυχόν ζημίας που ενδέχεται να υποστεί ο επενδυτής·

28. θεωρεί ότι τα παιδιά και οι έφηβοι είναι ιδιαίτερα εύλωτοι στις επιθετικές διαφημίσεις και πρακτικές μάρκετινγκ· ζητεί από την Επιτροπή να εκπονήσει λεπτομερή ανάλυση του αντίκτυπου της παραπλανητικής και επιθετικής διαφήμισης στους εύλωτους καταναλωτές, κυρίως τα παιδιά και τους εφήβους·

29. τονίζει ότι τα παιδιά και οι έφηβοι είναι ιδιαίτερα εύλωτοι όσον αφορά τη χρήση των τεχνολογιών της επικοινωνίας όπως τα smart phones και τα παιχνίδια στο Διαδίκτυο· θεωρεί ότι θα πρέπει να θεοπιστούν μέτρα προστασίας για την αποφυγή των υπερβολικών χρεώσεων σε τέτοιου είδους περιπτώσεις·

Τρίτη 22 Μαΐου 2012

30. επισημαίνει ότι παρά την ύπαρξη σχετικής νομοθεσίας, οι καταναλωτές συχνά εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν δυσκολίες όταν ταξιδεύουν και να βρίσκονται σε ευάλωτη θέση, κυρίως σε περίπτωση ακύρωσης ή καθυστέρησης του ταξιδιού τους, και ότι αυτές οι δυσκολίες οξύνονται όταν ο καταναλωτής πάσχει από αναπηρία· καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να λάβουν τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσουν την παροχή καλύτερης ενημέρωσης και πρόσβασης στις διαδικασίες αίτησης αποζημίωσης όσον αφορά μεταξύ άλλων τα δικαιώματα των επιβατών και τη διαφάνεια των τιμών· ζητεί από την Επιτροπή να λάβει υπόψη της, κατά την προγραμματιζόμενη αναθεώρηση της νομοθεσίας της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, την κατάσταση των ευάλωτων καταναλωτών, ιδιαίτερα των ατόμων με περιορισμένη κινητικότητα και αναπηρίες, και να προσαρμόσει τα επίπεδα αποζημίωσης, τα κριτήρια και τους μηχανισμούς, εξασφαλίζοντας παράλληλα ότι δεν θα μειωθούν τα υφιστάμενα επίπεδα·

31. επισημαίνει ότι η ψηφιοποίηση υπηρεσιών ενδέχεται να σημαίνει οι καταναλωτές οι οποίοι, για διάφορους λόγους, δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση ή να χρησιμοποιήσουν το Διαδίκτυο ενδεχομένως βρεθούν σε κατάσταση τρωτότητας, εφόσον δεν μπορούν να εκμεταλλευθούν πλήρως τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου και ως εκ τούτου είναι αποκλεισμένοι από ένα σημαντικό μέρος της εσωτερικής αγοράς, πληρώνοντας περισσότερο για τα ίδια προϊόντα ή με το να εξαρτώνται από τη συνδρομή άλλων· καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να τονώσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών παρακάμπτοντας ταυτόχρονα τα εμπόδια στο διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω της ανάπτυξης μιας αποτελεσματικής πολιτικής που θα εστιάζει ιδιαίτερα στις ανάγκες των ευάλωτων καταναλωτών κατά τη λήψη μέτρων για το κλείσιμο του ψηφιακού χάσματος· καλεί τα κράτη μέλη και την Επιτροπή να επισπεύσουν την εκπόνηση του ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου προς όφελος όλων των πολιτών και των καταναλωτών της ΕΕ· τονίζει ότι πρέπει να ενθαρρυνθούν οι προσπάθειες της κοινωνίας γενικότερα και των επιχειρήσεων ειδικότερα προκειμένου να ενημερωθούν οι ευάλωτοι καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των μεγαλύτερων σε ηλικία καταναλωτών, και να τους δοθεί η δυνατότητα να επωφεληθούν πλήρως από τα πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης·

32. υπογραμμίζει ότι η ελευθέρωση των βασικών αγορών εφοδιασμού έχει αυξήσει τον ανταγωνισμό, από τον οποίο ως εκ τούτου μπορούν να επωφεληθούν οι καταναλωτές εάν είναι σωστά ενημερωμένοι και σε θέση να συγκρίνουν τιμές και αλλαγί προμηθευτών· επισημαίνει ότι η έλλειψη διαφάνειας στις κύριες αγορές προμηθειών, συμπεριλαμβανομένων των τομέων της ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών, μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα, σε ορισμένες περιπτώσεις, πρόσθετες δυσκολίες για τους καταναλωτές γενικά και τους ευάλωτους καταναλωτές ειδικότερα προκειμένου να διαπιστώσουν ποια τιμή είναι η πλέον κατάλληλη για τις ανάγκες τους, να αλλάξουν προμηθευτές και να κατανοήσουν τα προϊόντα που χρεώνονται· καλεί την Επιτροπή, τα κράτη μέλη και τις επιχειρήσεις να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές γενικά και οι ευάλωτοι καταναλωτές ειδικότερα έχουν πρόσβαση σε σαφείς, κατανοητές και συγκρίσιμες πληροφορίες σχετικά με χρεώσεις, όρους και μέσα προσφυγής και μπορούν να αλλάξουν εύκολα προμηθευτές·

33. καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να μεριμνήσουν ώστε η πρόταση οδηγίας σχετικά με την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και η πρόταση κανονισμού σχετικά με την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών που επανεξετάζονται επί του παρόντος θα καταστήσουν δυνατή για τους ευάλωτους καταναλωτές την αποτελεσματική πρόσβαση στην εναλλακτική επίλυση διαφορών είτε δωρεάν είτε με το χαμηλότερο δυνατό κόστος· καλεί την Επιτροπή να εξετάσει τους κατάλληλους μηχανισμούς που θα εξασφαλίσουν ότι τα δικαιώματα των ευάλωτων καταναλωτών θα λαμβάνονται επαρκώς υπόψη στο πλαίσιο της πιθανής σύστασης συστήματος συλλογικών αγωγών σε επίπεδο ΕΕ·

34. καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να συνεργαστούν για την έγκριση ευρύτερης και συνεκτικής πολιτικής και νομοθετικής στρατηγικής για την αντιμετώπιση της τρωτότητας, λαμβάνοντας υπόψη την ποικιλία και τον περίπλοκο χαρακτήρα όλων των σχετικών καταστάσεων·

*

* *

35. αναθέτει στον Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα στο Συμβούλιο και στην Επιτροπή, καθώς και στις κυβερνήσεις και στα κοινοβούλια των κρατών μελών·