



Βρυξέλλες, 11.4.2018
COM(2018) 183 final

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

Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Δημιουργία δίκαιης ενιαίας αγοράς για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις

Από το 1987, η ΕΕ εφαρμόζει τους αυστηρότερους κανόνες παγκοσμίως για την προστασία των καταναλωτών στους οποίους παρέχεται σήμερα ένα ολοκληρωμένο σύνολο δικαιωμάτων. Οι καταναλωτικές δαπάνες αντιπροσωπεύουν το 56 % του ΑΕΠ της ΕΕ¹. Το υγιές καταναλωτικό περιβάλλον αποτελεί βασικό παράγοντα για την οικονομική ανάπτυξη².

Τα δικαιώματα που έχει θεσπίσει η ΕΕ για τους καταναλωτές παρέχουν προβλεψιμότητα και εμπιστοσύνη τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις, και περιλαμβάνουν το δικαίωμα σε ασφαλή προϊόντα, το δικαίωμα επιστροφής προϊόντος που αγοράστηκε διαδικτυακά εντός 14 ημερών και το δικαίωμα επισκευής ή αντικατάστασης προϊόντος εντός της περιόδου εγγύησης. Τα ανωτέρω είναι ορισμένα μόνο από τα απτά δικαιώματα που έχουν άμεσο αντίκτυπο στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων.

Η ευρωπαϊκή πολιτική καταναλωτών έχει αποφέρει πραγματικά οφέλη μέσω της θέσπισης σημαντικών νομοθετικών πράξεων που διέπουν τα δικαιώματα των επιβατών, τα δικαιώματα των καταναλωτών, τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων. Η πολιτική αυτή έχει προσφέρει τόσο στους Ευρωπαίους πολίτες όσο και στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις υψηλό επίπεδο προστασίας και ασφάλειας· όμως η αγορά αλλάζει με ταχείς ρυθμούς.

Για να αξιοποιηθεί η επιτυχία αυτή και να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις της νέας και εξελισσόμενης αγοράς, ο πρόεδρος Juncker αναδιοργάνωσε την Επιτροπή ώστε να δώσει περισσότερο εξέχουσα θέση στην πολιτική καταναλωτών³. Από την αρχή της θητείας της το 2014, η παρούσα Επιτροπή έχει υποβάλει πάνω από το 80 % των προτάσεων που απαιτούνται για την κάλυψη των δέκα τομέων προτεραιότητας οι οποίοι προσδιορίζονται στις πολιτικές κατευθύνσεις του προέδρου Juncker⁴. Τα συμφέροντα των καταναλωτών έχουν αποτελέσει κεντρικό θέμα διαφόρων πρωτοβουλιών της Επιτροπής, όπως είναι η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά, η οποία οδήγησε στη θέσπιση νομοθεσίας για την κατάργηση των τελών περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας και δεδομένων από τις 15 Ιουνίου 2017⁵, για την απαγόρευση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να έχουν πρόσβαση ή να αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες από δικτυακό τόπο που εδρεύει σε άλλο κράτος μέλος από τις 3 Δεκεμβρίου 2018⁶, καθώς και για τη διασφάλιση της διασυνοριακής φορητότητας των υπηρεσιών επιγραμμικού περιεχομένου από την 1η

¹ Eurostat, GDP and main components (output, expenditure and income) [ΑΕΠ και βασικές συνιστώσες (εκροές, δαπάνες και έσοδα)] [nama_10_gdp], P31_S14_S15. Household and NPISH final consumption expenditure (Τελική καταναλωτική δαπάνη νοικοκυριών και μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων που εξυπηρετούν νοικοκυριά).

² Τα δεδομένα από τους πίνακες αποτελεσμάτων της Επιτροπής για τους καταναλωτές καταδεικνύουν μια σταθερά θετική σχέση μεταξύ των καταναλωτικών συνθηκών και της οικονομικής κατάστασης που επικρατεί στα διάφορα κράτη μέλη.

³ Δελτίο Τύπου, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_el.htm

⁴ Πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής για το 2018, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_el.pdf. https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_el.

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

Απριλίου 2018⁷. Στο πλαίσιο της ενεργειακής ένωσης και της πολιτικής για το κλίμα, έχει επιτευχθεί συμφωνία σχετικά με τις προτάσεις της Επιτροπής για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ενεργειακή αγορά⁸ και για την καθιέρωση νέων δοκιμών στα αυτοκίνητα όσον αφορά τις εκπομπές ρύπων και την κατανάλωση καυσίμου⁹. Επίσης, την 1η Ιουλίου 2018 θα τεθούν σε εφαρμογή εκσυγχρονισμένοι κανόνες για τα οργανωμένα ταξίδια¹⁰.

Επιπλέον, είναι σε εξέλιξη οι διαπραγματεύσεις μεταξύ Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, Συμβουλίου και Επιτροπής σχετικά με τις προτάσεις για τις ψηφιακές συμβάσεις, που αποτελούν κεντρικό στοιχείο της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά με στόχο τον εκσυγχρονισμό των κανόνων που αφορούν τις καταναλωτικές συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου¹¹ και για την πώληση αγαθών¹². Λαμβανομένης υπόψη της σημασίας αυτών των προτάσεων ώστε να δοθούν στους καταναλωτές σαφή και ουσιαστικά δικαιώματα κατά την πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο και να διασφαλιστεί ότι τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις μπορούν να βασίζονται σε ενιαίους και αποτελεσματικούς κανόνες σε όλη την Ευρώπη, η Επιτροπή καλεί το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να εξασφαλίσουν την άμεση έγκριση των εν λόγω προτάσεων, οι οποίες επισημαίνονται στην κοινή δήλωση σχετικά με τις νομοθετικές προτεραιότητες που συμφωνήθηκαν από τους προέδρους και των τριών θεσμικών οργάνων.

Η Επιτροπή συμβάλλει και με άλλες προτάσεις στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, η πρόταση οδηγίας του 2008 για την ίση μεταχείριση, η οποία, μεταξύ άλλων, αποσκοπεί στη διασφάλιση ίσης πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες ανεξαρτήτως θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού, θα μπορούσε να έχει σημαντικό αντίκτυπο¹³. Επιπλέον, η ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα, για την οποία η Επιτροπή κατέθεσε πρόταση το 2015, θα αυξήσει την πρόσβαση των καταναλωτών με αναπηρία σε ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών¹⁴. Η Επιτροπή καλεί το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να καταλήξουν σύντομα σε συμφωνία σχετικά με τη σημαντική αυτή πρόταση και, μετά την έκδοσή της, προτίθεται να υποβάλει πρόταση για την ενσωμάτωση της πράξης για την

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

⁸ Π.χ. Ανακοίνωση με τίτλο Νέα Συμφωνία για τους καταναλωτές ενέργειας, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/el/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>· πρόταση νέας οδηγίας για την ενέργεια, COM(2016) 864 final, [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1522911961243&uri=CELEX:52016PC0864R\(01\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1522911961243&uri=CELEX:52016PC0864R(01)).

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en;

https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en.

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

¹³ Πρόταση οδηγίας του Συμβουλίου για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης των προσώπων ανεξαρτήτως θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού, COM(2008) 426 τελικό της 2.7.2008: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>

¹⁴ Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών όσον αφορά τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, COM(2015) 615 final της 2.12.2015, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

προσβασιμότητα στο πεδίο εφαρμογής της προτεινόμενης οδηγίας για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές¹⁵.

Ως αποτέλεσμα του έργου της Επιτροπής, οι συνθήκες για τους καταναλωτές έχουν βελτιωθεί σε όλη την ΕΕ¹⁶ και οι επιχειρήσεις έχουν επωφεληθεί από ενιαίες δραστηριότητες επιβολής του νόμου σε ορισμένα ζητήματα (π.χ. αγορές εντός εφαρμογής σε διαδικτυακά παιχνίδια, ενοικίαση αυτοκινήτων ή παράνομο περιεχόμενο σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης¹⁷).

Ωστόσο, η πολιτική καταναλωτών εξακολουθεί να αντιμετωπίζει προκλήσεις. Πρόσφατες περιπτώσεις εφαρμογής καταχρηστικών πρακτικών σε μεγάλη κλίμακα, οι οποίες επηρεάζουν τους καταναλωτές σε όλη την ΕΕ, έχουν υπονομεύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ενιαία αγορά. Μεταξύ αυτών των περιστατικών μεγάλης κλίμακας περιλαμβάνονται η υπόθεση «Dieselgate» (στο πλαίσιο της οποίας ορισμένες αυτοκινητοβιομηχανίες εγκατέστησαν σε αυτοκίνητα τεχνολογίες που παραποιούν τα αποτελέσματα των δοκιμών εκπομπών) και η ευρεία χρήση καταχρηστικών συμβατικών ρητρών από τράπεζες σε συμβάσεις ενυπόθηκων δανείων¹⁸. Τα περιστατικά αυτά έχουν πυροδοτήσει συζήτηση σχετικά με το αν η ΕΕ διαθέτει αρκετά ισχυρούς μηχανισμούς για να αντιμετωπίζει παρόμοια ζητήματα, δηλαδή να επιβάλλει αποτελεσματικά τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών και να παρέχει ένομη προστασία στους θιγόμενους καταναλωτές. Επιπλέον, το ζήτημα της διαφορετικής σύνθεσης ή των διαφορετικών χαρακτηριστικών ίδιων προϊόντων που πωλούνται σε διαφορετικά σημεία της ενιαίας αγοράς αποτελεί επίσης πηγή ανησυχίας σε αρκετά κράτη μέλη.

Η ανάγκη να εκσυγχρονιστούν ορισμένοι κανόνες προστασίας των καταναλωτών και να ενισχυθεί το επίπεδο συμμόρφωσης έχει επιβεβαιωθεί από την ευρεία αξιολόγηση των κανόνων προστασίας των καταναλωτών που ολοκληρώθηκε από την Επιτροπή το 2017 (Έλεγχος καταλληλότητας REFIT¹⁹, αξιολόγηση της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών²⁰). Από την αξιολόγηση συνάχθηκε το συμπέρασμα ότι οι κανόνες προστασίας

¹⁵ Βλέπε κατωτέρω στο τέλος της ενότητας 1.2.

¹⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en· http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_el.htm.

¹⁸ Στον τομέα αυτόν, η οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 εφαρμόζεται στις συμβάσεις ενυπόθηκων δανείων που συνάπτονται από 21ης Μαρτίου 2016. Μεταξύ άλλων, απαιτεί από τους δανειστές να παρέχουν σαφείς και λεπτομερείς πληροφορίες στους καταναλωτές για τους όρους των δανείων και χορηγεί στους καταναλωτές το δικαίωμα να εξοφλούν την πίστωση νωρίτερα απ' ό,τι ορίζει η σύμβαση. Για περισσότερες πληροφορίες: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en.

¹⁹ Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής - Report on the Fitness Check of EU consumer and marketing law (Έκθεση σχετικά με τον έλεγχο καταλληλότητας της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών και το μάρκετινγκ), SWD(2017)209 της 23.5.2017, εκπονήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος της Επιτροπής για τον έλεγχο της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT).

²⁰ Έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, COM(2017) 259 της 23.5.2017· Commission Staff Working Document on the evaluation of the Consumer Rights Directive (Έγγραφο

των καταναλωτών έχουν συμβάλει στη λειτουργία της ενιαίας αγοράς και έχουν εξασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Συνολικά, κρίθηκε ότι είναι κατάλληλοι για τον επιδιωκόμενο σκοπό αλλά πρέπει να βελτιωθεί η εφαρμογή και η επιβολή τους. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης εντοπίστηκαν επίσης τομείς στους οποίους το δίκαιο της ΕΕ για τους καταναλωτές θα μπορούσε να επικαιροποιηθεί και να βελτιωθεί.

Η έκθεση σχετικά με τη σύσταση της Επιτροπής για τις συλλογικές αγωγές, η οποία εκδόθηκε τον Ιανουάριο του 2018²¹, υποστηρίζει τα πορίσματα της αξιολόγησης του 2017. Καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι υφιστάμενοι μηχανισμοί ατομικής προσφυγής δεν επαρκούν σε «καταστάσεις ομαδικής ζημίας» που επηρεάζουν μεγάλο αριθμό καταναλωτών στην ΕΕ.

Δεν μπορούμε να αγνοήσουμε τα πορίσματα αυτά. Η ΕΕ πρέπει να βρει απαντήσεις στις νέες προκλήσεις της πολιτικής καταναλωτών, εξασφαλίζοντας παράλληλα μια δίκαιη ενιαία αγορά για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις.

1.2 Ολοκλήρωση μιας «Νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές»

Στόχος της δέσμης μέτρων που παρουσιάζεται στην παρούσα ανακοίνωση είναι η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων και, κατ' επέκταση, η ολοκλήρωση της «Νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές», σύμφωνα με τις δεσμεύσεις της Επιτροπής Juncker, η οποία εξασφαλίζει τόσο στους καταναλωτές όσο και στις επιχειρήσεις μια δίκαιη ενιαία αγορά για το μέλλον.

Η καλύτερη επιβολή των κανόνων, τα αποτελεσματικά μέσα έννομης προστασίας και η βελτίωση των γνώσεων των καταναλωτών όσον αφορά τα δικαιώματά τους θα ενισχύσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Η ενισχυμένη αυτή εμπιστοσύνη θα ωφελήσει την ευρωπαϊκή οικονομία, δεδομένης της σημασίας των καταναλωτικών δαπανών για τη διατήρηση ενός βιώσιμου οικονομικού μοντέλου.

Η «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» βασίζεται στο ισχύον πλαίσιο της πολιτικής καταναλωτών και το εξελίσσει προτείνοντας σύγχρονους κανόνες κατάλληλους για τις σημερινές μεταβαλλόμενες αγορές και επιχειρηματικές πρακτικές, ισχυρότερα μέσα δημόσιας και ιδιωτικής επιβολής και καλύτερες δυνατότητες έννομης προστασίας.

Στην πράξη, η «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» έχει ως στόχο:

- να εκσυγχρονίσει τους ισχύοντες κανόνες και να καλύψει τα κενά στο υφιστάμενο κεκτημένο για την προστασία των καταναλωτών·
- να παράσχει καλύτερες δυνατότητες έννομης προστασίας στους καταναλωτές, να στηρίξει την αποτελεσματική επιβολή των κανόνων και την εντατικότερη συνεργασία των δημόσιων αρχών σε μια δίκαιη και ασφαλή ενιαία αγορά·
- να εντείνει τη συνεργασία με χώρες εταίρους εκτός ΕΕ·

εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής σχετικά με την αξιολόγηση της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών), SWD(2017) 169 της 23.5.2017.

²¹ Έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της σύστασης της Επιτροπής, του 2013, για τις συλλογικές αγωγές, COM(2018) 40 της 25.1.2018.

- να εξασφαλίσει την ίση μεταχείριση των καταναλωτών στην ενιαία αγορά και να διασφαλίσει ότι οι εθνικές αρμόδιες αρχές έχουν τη δυνατότητα να αντιμετωπίζουν κάθε είδους πρόβλημα που σχετίζεται με καταναλωτικά προϊόντα «δύο ποιότητων»·
- να βελτιώσει την επικοινωνία και την ανάπτυξη ικανοτήτων ώστε οι καταναλωτές να γνωρίζουν καλύτερα τα δικαιώματά τους και να συνδράμει τους εμπόρους, και ειδικότερα τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ώστε να συμμορφώνονται πιο εύκολα με τις υποχρεώσεις τους·
- να εξετάσει τις μελλοντικές προκλήσεις για την πολιτική καταναλωτών σε ένα ταχέως εξελισσόμενο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον.

Για να επιτευχθούν οι ανωτέρω στόχοι, στη «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» προτείνονται αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο, οι οποίες συμπληρώνονται από μια σειρά μη νομοθετικών δράσεων, όπως αναφέρεται στην παρούσα ανακοίνωση. Η δέσμη νομοθετικών μέτρων απαρτίζεται από τις εξής δύο πράξεις:

- πρόταση οδηγίας για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της οδηγίας 98/6/ΕΚ, της οδηγίας 2005/29/ΕΚ και της οδηγίας 2011/83 όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών²².
- πρόταση οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ. Στόχος της πρότασης αυτής είναι να διευκολύνει την εξασφάλιση έννομης προστασίας για τους καταναλωτές στις περιπτώσεις όπου πολλοί καταναλωτές είναι θύματα της ίδιας παράβασης, στις επονομαζόμενες «καταστάσεις ομαδικής ζημίας»²³.

2. ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΕΚΤΗΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Από τα στοιχεία που έχει συλλέξει η Επιτροπή προκύπτει ότι ορισμένοι κανόνες προστασίας των καταναλωτών θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν ώστε να ανταποκρίνονται στις τρέχουσες προκλήσεις. Στόχος της «Νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές» είναι η επίτευξη αυτού του εκσυγχρονισμού με τα ακόλουθα μέτρα:

- **Νέα εργαλεία για τους καταναλωτές – ατομικά μέσα έννομης προστασίας.** Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν δικαίωμα σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας (π.χ. οικονομική αποζημίωση) όταν θίγονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Επί του παρόντος, το δίκαιο της ΕΕ δεν παρέχει σαφή και επαρκή μέσα για την εξάλειψη των αρνητικών επιπτώσεων τέτοιου είδους πρακτικών. Για παράδειγμα, εάν προκύψει νέο σκάνδαλο παρόμοιο με το σκάνδαλο «Dieselgate», οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους μέσα έννομης προστασίας σε περίπτωση παραπλανητικής διαφήμισης.

²² COM(2018) 185.

²³ COM(2018) 184.

- **Περισσότερη διαφάνεια για τους καταναλωτές στις διαδικτυακές αγορές.** Σήμερα, όταν οι καταναλωτές επισκέπτονται μια διαδικτυακή αγορά²⁴, δεν γνωρίζουν πάντοτε από ποιον αγοράζουν (από επαγγελματία έμπορο ή από άλλον καταναλωτή). Πολλοί καταναλωτές έχουν την εντύπωση ότι αγοράζουν από τη διαδικτυακή αγορά και συνεπώς ότι συνάπτουν σύμβαση με τη συγκεκριμένη πλατφόρμα. Στην πραγματικότητα, σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να αγοράζουν από έναν τρίτο προμηθευτή ο οποίος είναι εγγεγραμμένος στην εν λόγω διαδικτυακή αγορά. Ως αποτέλεσμα, οι καταναλωτές μπορεί να πιστεύουν εσφαλμένα ότι συναλλάσσονται με επαγγελματία έμπορο (και ότι ως εκ τούτου επωφελούνται από τα δικαιώματα των καταναλωτών²⁵). Η σύγχυση αυτή μπορεί να προκαλέσει προβλήματα εάν προκύψει κάποιο πρόβλημα σε μια αγορά μέσω διαδικτύου, διότι δεν είναι πάντοτε εύκολο να αποδειχθεί ποιος είναι υπεύθυνος για τυχόν σφάλματα ή ελαττώματα. Αυτό περιορίζει τη δυνατότητα εξασφάλισης έννομης προστασίας.

Βάσει των προτεινόμενων νέων κανόνων, οι διαδικτυακές αγορές θα υποχρεούνται να ενημερώνουν με σαφήνεια τους καταναλωτές για την ταυτότητα του μέρους με το οποίο συνάπτουν σύμβαση (πρόκειται για επαγγελματία έμπορο ή για ιδιώτη). Η Επιτροπή προτείνει επίσης να διευκρινιστεί ότι όλες οι διαδικτυακές πλατφόρμες πρέπει να διαχωρίζουν ευκρινώς τα αποτελέσματα αναζήτησης που εμφανίζονται βάσει πληρωμών τις οποίες έχουν λάβει από άλλους εμπόρους από τα «φυσικά» αποτελέσματα αναζήτησης, και ότι οι διαδικτυακές αγορές θα πρέπει να ενημερώνουν σχετικά με τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των προσφορών στους καταλόγους των αποτελεσμάτων αναζήτησης²⁶. Με τον τρόπο αυτόν θα αυξηθεί η διαφάνεια στις διαδικτυακές αγορές.

- **Επέκταση της προστασίας των καταναλωτών ώστε να καλύπτει τις «δωρεάν υπηρεσίες».** Ένα άλλο κενό στην προστασία των καταναλωτών διαπιστώνεται στις «δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες, για τις οποίες οι καταναλωτές παρέχουν τα προσωπικά τους δεδομένα, αντί να πληρώσουν με χρήματα. Σε αυτές τις «δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες περιλαμβάνονται η αποθήκευση στο υπολογιστικό νέφος, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Δεδομένης της αυξανόμενης οικονομικής αξίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, δεν μπορεί να θεωρείται ότι οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται «δωρεάν». Συνεπώς, οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν το ίδιο δικαίωμα για προσυμβατική πληροφόρηση και για ακύρωση της σύμβασης εντός 14ήμερης προθεσμίας υπαναχώρησης, είτε πληρώνουν για την υπηρεσία με χρήματα είτε με την παροχή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

²⁴ Η διαδικτυακή αγορά είναι ένα είδος δικτυακού τόπου ηλεκτρονικού εμπορίου στον οποίο οι πληροφορίες για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες παρέχονται από πολλά τρίτα μέρη.

²⁵ Ο καταναλωτής που πραγματοποιεί αγορές από επαγγελματία έμπορο έχει δικαιώματα καταναλωτή, ενώ ο καταναλωτής που αγοράζει από άλλον ιδιώτη δεν επωφελείται των δικαιωμάτων αυτών.

²⁶ Με βάση τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής σχετικά με την εκτέλεση/εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, SWD(2016) 163 final της 25.5.2016 (ενότητα 5.2.6), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

- **Κατάργηση επιβαρύνσεων για τις επιχειρήσεις.** Από τα στοιχεία προκύπτει ότι το κόστος συμμόρφωσης με το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών είναι κατά μέσο όρο χαμηλό για τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, σε ορισμένους τομείς, κάποιες διατάξεις έχουν καταστεί παρωχημένες λόγω της τεχνολογικής αλλαγής ή επιβαρύνουν τις εταιρείες με περιττό κόστος. Στη «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» προτείνεται να καταργηθούν οι δυσανάλογες επιβαρύνσεις για τις επιχειρήσεις, για παράδειγμα όσον αφορά την επικοινωνία με τους καταναλωτές. Οι έμποροι θα πρέπει να έχουν μεγαλύτερη ευελιξία ως προς την επιλογή των καταλληλότερων μέσων επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν νέα μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας, όπως διαδικτυακές φόρμες ή συνομιλία μέσω διαδικτύου, αντί της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπό την προϋπόθεση ότι ο καταναλωτής μπορεί να παρακολουθεί την επικοινωνία του με τον έμπορο.

Παρότι το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι βασικό για τους καταναλωτές και για την εμπιστοσύνη στο ηλεκτρονικό εμπόριο, η Επιτροπή προτείνει επίσης να καταργηθούν ορισμένες επιβαρύνσεις για τους εμπόρους που συνδέονται με το δικαίωμα υπαναχώρησης από «εξ αποστάσεως συμβάσεις» και «συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος». Στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής έχει χρησιμοποιήσει το προϊόν που παρήγγειλε αντί απλώς να το δοκιμάσει όπως θα είχε κάνει σε ένα φυσικό κατάστημα, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να έχει πλέον δικαίωμα να ακυρώσει τη σύμβαση. Με τον τρόπο αυτό θα μειωθεί η επιβάρυνση που συνεπάγεται η διαχείριση επιστροφών χρησιμοποιημένων προϊόντων για τους εμπόρους.

3. ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ, ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΑΡΧΩΝ ΣΕ ΜΙΑ ΔΙΚΑΙΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΗ ΕΝΙΑΙΑ ΑΓΟΡΑ

Οι κανόνες είναι αποτελεσματικοί μόνον όταν παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να εξασφαλίζουν εύκολα έννομη προστασία σε περίπτωση παράβασης και εφόσον επιβάλλονται από τις εθνικές αρχές. Για τον λόγο αυτό, η «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» περιλαμβάνει προτάσεις για τη βελτίωση των δυνατοτήτων έννομης προστασίας που διαθέτουν οι καταναλωτές και για την αύξηση της αποτελεσματικότητας όσον αφορά την επιβολή των ισχυόντων κανόνων για τους καταναλωτές.

3.1 Καλύτερη έννομη προστασία για τους καταναλωτές

Η «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» θα βελτιώσει την πρόσβαση των καταναλωτών σε έννομη προστασία με τους εξής τρόπους:

- **Πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων των διαταγών παράλειψης για τη διασφάλιση της έννομης προστασίας των καταναλωτών σε «καταστάσεις ομαδικής ζημίας».** Σε καταστάσεις ομαδικής ζημίας, οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να διεκδικούν τα δικαιώματά τους όχι μόνο ατομικά, αλλά και μέσω συλλογικής αγωγής. Για παράδειγμα, σε υπόθεση παρόμοια με το σκάνδαλο «Dieselgate», η έννομη προστασία των θυμάτων αθέμιτων εμπορικών πρακτικών θα μπορούσε να εξασφαλιστεί συλλογικά μέσω αντιπροσωπευτικής αγωγής.

Με τη «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», η Επιτροπή προτείνει ένα εκσυγχρονισμένο σύστημα αντιπροσωπευτικών αγωγών, το οποίο βασίζεται στην ισχύουσα οδηγία για τις αγωγές παραλείψεως²⁷. Το σύστημα αυτό παρέχει τη δυνατότητα σε νομιμοποιούμενες μη κερδοσκοπικές οντότητες, όπως οργανώσεις καταναλωτών ή ανεξάρτητους δημόσιους φορείς, να προασπίζονται συλλογικά τα συμφέροντα καταναλωτών σε περιπτώσεις ομαδικής ζημίας. Το σύστημα παρέχει βοήθεια σε μεμονωμένους καταναλωτές για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους, ενώ είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τους καταναλωτές οι οποίοι, για διάφορους λόγους, αποθαρρύνονται από την άσκηση ατομικής αγωγής. Το σύστημα θα περιέχει ενσωματωμένες διασφαλίσεις, όπως είναι ο περιορισμός της δυνατότητας άσκησης αγωγής μόνο σε οντότητες που πληρούν ορισμένα κριτήρια και η απαίτηση διαφάνειας όσον αφορά τις πηγές χρηματοδότησής τους. Με τον τρόπο αυτό θα διατηρηθεί η αναγκαία ισορροπία μεταξύ της πρόσβασης στη δικαιοσύνη και της αποτροπής πιθανών καταχρήσεων, μέσω της εφαρμογής διαφορετικής προσέγγισης σε σχέση με το αμερικανικό μοντέλο προσφυγής στη δικαιοσύνη.

- **Ενίσχυση των υφιστάμενων εργαλείων για τους καταναλωτές – Εναλλακτική επίλυση διαφορών και ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.** Χάρη στην εναλλακτική επίλυση διαφορών²⁸ και στην ηλεκτρονική επίλυση διαφορών²⁹, οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε απλές, ταχείες και δίκαιες διαδικασίες για την εξωδικαστική επίλυση των εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών τους με εμπόρους. Το πλαίσιο της εναλλακτικής και της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών παρέχει επίσης κίνητρα στους εμπόρους για ανάπτυξη αποτελεσματικών συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών³⁰.

Η Επιτροπή θα συνεχίσει να εργάζεται για την αύξηση της αποτελεσματικότητας του πλαισίου αυτού, προωθώντας την υιοθέτησή του από τους εμπόρους και καθιερώνοντας τον διάλογο μεταξύ των ενδιαφερομένων φορέων³¹. Ένας από τους

²⁷ Οδηγία 2009/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών, ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30.

²⁸ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/EK (οδηγία ΕΕΚΔ), ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63.

²⁹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/EK (κανονισμός για την ΗΕΚΔ), ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1.

³⁰ Στις 11 Νοεμβρίου 2017 η Επιτροπή διοργάνωσε στο Βερολίνο εκδήλωση παρουσίασης του δικτύου «TRAVEL-NET», στο οποίο συμμετέχουν 15 οντότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) από 11 κράτη μέλη, οι οποίες ασχολούνται με καταναλωτικές διαφορές στον τομέα των επιβατικών μεταφορών/ταξιδιών. Στην εκδήλωση συμμετείχαν εκπρόσωποι μεγάλων εταιρειών επιβατικών μεταφορών. Στις 13 Δεκεμβρίου 2017 η Επιτροπή διοργάνωσε συζήτηση στρογγυλής τραπέζης με ηγετικούς παράγοντες του τομέα λιανικού εμπορίου ενδυμάτων και υποδημάτων. Τον Δεκέμβριο του 2017 η Επιτροπή δρομολόγησε επίσης ενημερωτική εκστρατεία για την εναλλακτική/ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ/ΗΕΔ) απευθυνόμενη στους καταναλωτές.

³¹ Το πρώτο εξάμηνο του 2018 η Επιτροπή θα δρομολογήσει ενημερωτική εκστρατεία για την ΕΕΔ/ΗΕΔ με στόχο την αύξηση της συμμετοχής των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ και στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Στις 11 και 12 Ιουνίου 2018 η Επιτροπή θα διοργανώσει τη συνέλευση του 2018 για την ΕΕΔ. Η εκδήλωση αυτή θα

στόχους θα είναι να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές μπορούν με ευκολία να εντοπίζουν και να χρησιμοποιούν τα εργαλεία αυτά για να επιλύουν τις διαφορές τους.

3.2 Αποτελεσματική επιβολή και εντατικότερη συνεργασία των δημόσιων αρχών σε μια δίκαιη και ασφαλή ενιαία αγορά

Η αποτελεσματική επιβολή συνιστά κορυφαία προτεραιότητα της εντολής της παρούσας Επιτροπής. Κατέχει εξέχουσα θέση στη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά, μεταξύ άλλων με την ανάληψη πρωτοβουλίας με σκοπό την επικαιροποίηση της επιβολής των κανόνων για τους καταναλωτές ώστε οι κανόνες να είναι κατάλληλοι για την ψηφιακή εποχή: την αναθεώρηση του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ)³².

Ο κανονισμός ΣΠΚ παρέχει τη βάση για ένα δίκτυο εθνικών αρχών επιβολής, το οποίο θα διασφαλίζει τη συνεπή επιβολή των βασικών νομοθετικών πράξεων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών σε διασυνοριακό επίπεδο. Οι αναθεωρημένοι κανόνες θα αρχίσουν να εφαρμόζονται στα κράτη μέλη από τις 20 Ιανουαρίου 2020³³. Μόλις τεθεί σε εφαρμογή ο νέος κανονισμός ΣΠΚ, οι εθνικές αρχές θα αποκτήσουν ένα ελάχιστο σύνολο εξουσιών, θα ισχύσει νέα διαδικασία για την αντιμετώπιση εκτεταμένων παραβάσεων της καταναλωτικής νομοθεσίας και παραβάσεων που αφορούν ολόκληρη την Ένωση και θα τεθεί σε εφαρμογή ένα καλύτερο σύστημα εποπτείας. Η Επιτροπή θα έχει ισχυρότερο συντονιστικό ρόλο και θα μπορεί να κινεί συντονισμένες έρευνες επιβολής σε περίπτωση παραβάσεων που αφορούν ολόκληρη την Ένωση³⁴.

Η Επιτροπή λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα για να ενισχύσει την επιβολή και τη συνεργασία των δημόσιων αρχών:

α) Αποτελεσματικότερες κυρώσεις ειδικά για εκτεταμένες παραβάσεις

Επί του παρόντος, σε περίπτωση παραβίασης των κανόνων για τους καταναλωτές από μια εταιρεία, οι κυρώσεις που προβλέπονται στο εθνικό δίκαιο διαφέρουν σημαντικά ανά την ΕΕ και συχνά είναι αρκετά μικρές. Ως αποτέλεσμα, αποθαρρύνουν ελάχιστα τους ασυνείδητους εμπόρους από το να εξαπατούν τους καταναλωτές.

συγκεντρώνει εκπροσώπους από όλους τους πιστοποιημένους από την ΕΕ φορείς ΕΕΔ, τις αρμόδιες για την ΕΕΔ αρχές, τα σημεία επαφής ΗΕΔ, τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών, οργανώσεις καταναλωτών, επιχειρηματικές ενώσεις, σημαντικούς εμπόρους λιανικής και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς που σχετίζονται με την ΕΕΔ/ΗΕΔ.

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en.

³³ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004, ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1.

³⁴ Ο νέος κανονισμός ΣΠΚ παρέχει επίσης ένα πλαίσιο για τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων εθνικών αρχών επιβολής που είναι υπεύθυνες για την ειδική ανά τομέα νομοθεσία που καλύπτεται από τον κανονισμό ΣΠΚ. Όσον αφορά άλλους τομείς ειδικής ανά τομέα νομοθεσίας που δεν καλύπτονται από τον κανονισμό ΣΠΚ, και κυρίως τον γενικό κανονισμό για την προστασία δεδομένων, η Επιτροπή προωθεί τη συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων εθνικών αρχών επιβολής μέσω κοινών εργαστηρίων και, πιθανώς στο μέλλον, συντονισμένων δράσεων επιβολής.

Στη «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», η Επιτροπή προτείνει οι εθνικές αρχές επιβολής να εφαρμόζουν κοινά σε όλη την ΕΕ κριτήρια κατά την έκδοση απόφασης σχετικά με την επιβολή οικονομικών κυρώσεων για παραβάσεις της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές³⁵, της οδηγίας για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων³⁶, της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών³⁷ και της οδηγίας για την αναγραφή των τιμών³⁸. Στις περιπτώσεις στις οποίες ένας έμπορος παραβιάζει τις οδηγίες αυτές σε περισσότερα κράτη μέλη ταυτόχρονα (οι επονομαζόμενες «εκτεταμένες παραβάσεις»³⁹), οι αρχές θα έχουν την εξουσία να επιβάλλουν πρόστιμο που θα ανέρχεται τουλάχιστον στο 4 % του κύκλου εργασιών του εμπόρου. Αυτού του είδους οι αποτρεπτικές κυρώσεις θα συμβάλουν στην αποτροπή των παραβάσεων και στην αποκατάσταση της δικαιοσύνης.

β) Παροχή βοήθειας στα κράτη μέλη ώστε να προετοιμαστούν για τον νέο κανονισμό ΣΠΚ

Η Επιτροπή θα στηρίζει τα κράτη μέλη το 2018 και το 2019 παρέχοντας συνδρομή στις εθνικές αρχές και παρακολουθώντας την προσαρμογή των εθνικών νομικών συστημάτων. Ειδικότερα, η Επιτροπή εκτελεί τα ακόλουθα καθήκοντα:

- Συνεργάζεται με εμπειρογνώμονες των κρατών μελών συζητώντας ζητήματα εφαρμογής και παρέχει καθοδήγηση όπου απαιτείται. Η Επιτροπή έχει ήδη καταρτίσει κατάλογο με τις ανάγκες των κρατών μελών και θα δώσει συνέχεια με εργαστήρια και επισκέψεις μελέτης στα κράτη μέλη.
- Αναπτύσσει τα νέα εργαλεία ΤΠ που χρειάζονται οι αρχές και οι εξωτερικοί ενδιαφερόμενοι φορείς για να συνεργάζονται αποτελεσματικά και να ανταλλάσσουν πληροφορίες και προειδοποιήσεις. Το νέο αυτό εργαλείο ΤΠ θα διευκολύνει τη συνεργασία των εθνικών αρχών επιβολής κατά τον εντοπισμό, τη διερεύνηση και τον τερματισμό επιχειρηματικών πρακτικών που παραβιάζουν το καταναλωτικό κεκτημένο στο διασυνοριακό εμπόριο. Μέσω του εργαλείου ΤΠ, θα καταστεί δυνατή η αποστολή προς το δίκτυο ΣΠΚ εξωτερικών προειδοποιήσεων από φορείς όπως καταναλωτικές και εμπορικές ενώσεις.

³⁵ Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22.

³⁶ Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, ΕΕ L 95 της 21.4.93, σ. 29.

³⁷ Οδηγία 2011/83/ΕΕ 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/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64.

³⁸ Οδηγία 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 1998, περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές, ΕΕ L 80 της 18.3.98, σ. 27.

³⁹ Ο κανονισμός ΣΠΚ ορίζει ως «εκτεταμένη παράβαση» την παράβαση που επηρεάζει καταναλωτές σε τουλάχιστον τρία κράτη μέλη· ως «εκτεταμένη παράβαση με ενωσιακή διάσταση» ορίζεται η πρακτική που βλάπτει καταναλωτές τουλάχιστον στα δύο τρίτα των κρατών μελών, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον τα δύο τρίτα του πληθυσμού της ΕΕ.

- Το εν λόγω εργαλείο συγκεντρώνει πληροφορίες για την αγορά με σκοπό τον εντοπισμό και την άμεση αντιμετώπιση εκτεταμένων παραβάσεων του δικαίου καταναλωτών με ενωσιακή διάσταση. Μακροπρόθεσμα, η Επιτροπή θα διερευνήσει τρόπους ενίσχυσης της παρακολούθησης των πρακτικών της λιανικής αγοράς που εφαρμόζονται σε επίπεδο ΕΕ και βλάπτουν τους καταναλωτές και τον θεμιτό ανταγωνισμό. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τρόπους διευκόλυνσης της συλλογής αποδεικτικών στοιχείων από το διαδίκτυο καθώς και τρόπους παροχής συνδρομής στις εθνικές αρχές προκειμένου να αναπτύξουν μεθοδολογίες για τον εντοπισμό, την ταυτοποίηση και την κοινοποίηση αποδεικτικών στοιχείων, καθώς και να δρομολογήσουν συντονισμένες δράσεις για την αντιμετώπιση των επιζήμιων πρακτικών.

γ) Ανάπτυξη ικανοτήτων

Η Επιτροπή θα συνεχίσει να επιδίδεται σε δραστηριότητες ανάπτυξης ικανοτήτων για τις εθνικές αρχές. Έμφαση θα δοθεί στην αυξανόμενη «ψηφιοποίηση» των καταναλωτικών αγορών. Η ανάπτυξη ικανοτήτων θα περιλαμβάνει τις εξής κύριες δραστηριότητες:

- Χρηματοδότηση και συντονισμός των εργασιών για την «Ακαδημία επιβολής της νομοθεσίας στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου». Στο πλαίσιο του έργου αυτού κινητοποιούνται 1,75 εκατ. EUR για την ανάπτυξη ικανοτήτων των εθνικών αρχών προστασίας των καταναλωτών και των εθνικών αρχών ασφάλειας καταναλωτών και προϊόντων.
- Παροχή στήριξης στα κράτη μέλη ώστε να διασφαλίζουν τη συγκέντρωση αξιόπιστων αποδεικτικών στοιχείων για πιθανές παραβάσεις της νομοθεσίας της ΕΕ. Η στήριξη αυτή θα βοηθήσει τα κράτη μέλη να εντοπίζουν ταχύτερα τα εκτεταμένα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στην ΕΕ.

δ) Συντονισμένη επιβολή

Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να συνεργάζεται με τις εθνικές αρχές ΣΠΚ για τη στρατηγική και στοχευμένη επιβολή της νομοθεσίας με σκοπό την προαγωγή της δικαιοσύνης στην ψηφιακή ενιαία αγορά⁴⁰. Η συνεργασία αυτή λαμβάνει τη μορφή συντονισμένου ελέγχου δικτυακών τόπων («σαρώσεις»)⁴¹, ή συντονισμένης δράσης για την επίλυση ζητημάτων που επηρεάζουν μεγάλο αριθμό καταναλωτών στην ΕΕ⁴². Από την πείρα που έχει αποκομίσει η Επιτροπή στον τομέα της επιβολής της νομοθεσίας από το 2014 προκύπτει ότι είναι δυνατή η επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις (για παράδειγμα, ενιαίες λύσεις για παραβάσεις της νομοθεσίας της ΕΕ που αφορούν ολόκληρη την ΕΕ).

⁴⁰ Βλέπε την ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με την ενδιάμεση επανεξέταση της εφαρμογής της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά - *Μια συνδεδεμένη ψηφιακή αγορά για όλους* - COM(2017) 228 final της 10.5.2017, σ. 5-6.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en.

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en.

Ιδιαίτερη έμφαση θα συνεχίσει να δίνεται στην αντιμετώπιση των αθέμιτων πρακτικών (π.χ. κατά των παραπλανητικών και αβάσιμων περιβαλλοντικών ισχυρισμών) και του παράνομου επιγραμμικού περιεχομένου⁴³.

3.3 Εφαρμογή της νομοθεσίας για την ασφάλεια των μη εδώδιμων προϊόντων

Η Επιτροπή θα βοηθήσει επίσης τα κράτη μέλη να συνεργαστούν καλύτερα στον τομέα της ασφάλειας των προϊόντων⁴⁴. Είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλιστεί η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών από επικίνδυνα προϊόντα, είτε αυτά αγοράζονται ηλεκτρονικά είτε από φυσικό κατάστημα. Ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί με τα ακόλουθα μέτρα:

α) Εκσυγχρονισμός του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης

Το ευρωπαϊκό σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης λειτουργεί υπό τη διαχείριση της Επιτροπής. Το σύστημα αυτό διασφαλίζει την ταχεία κυκλοφορία των πληροφοριών μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με επικίνδυνα μη εδώδιμα προϊόντα τα οποία αποσύρονται από την αγορά και/ή ανακαλούνται οπουδήποτε στην Ευρώπη.

Προκειμένου να διευκολύνει τις αρχές εποπτείας της αγοράς να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους, η Επιτροπή θα αναθεωρήσει, μεταξύ άλλων, τις κατευθυντήριες γραμμές για το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης ώστε να μεγιστοποιήσει τα οφέλη του για τους καταναλωτές.

β) Βέλτιστη αξιοποίηση της συντονισμένης εποπτείας της αγοράς

Για να βελτιώσει τη λειτουργία της ενιαίας αγοράς για τους καταναλωτές, η Επιτροπή χρηματοδοτεί συντονισμένες δραστηριότητες εποπτείας της αγοράς για την ασφάλεια των προϊόντων. Ως αποτέλεσμα, έχουν αναληφθεί περισσότερες από 25 συντονισμένες δράσεις εποπτείας της αγοράς σε διάφορους τομείς προϊόντων (π.χ. παιχνίδια, προϊόντα παιδικής φροντίδας). Η Επιτροπή θα συνεχίσει να στηρίζει τις κοινές δράσεις των αρχών της ΕΕ για διευκόλυνση της ανταλλαγής γνώσεων και ενίσχυση του δικτύου των αρχών εποπτείας της αγοράς, υπό το φως επίσης της πρότασης της Επιτροπής για κανονισμό σχετικά με τη συμμόρφωση με την ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης για τα προϊόντα και την επιβολή της⁴⁵. Η στήριξη αυτή θα συμβάλει στον εντοπισμό και την απομάκρυνση επικίνδυνων προϊόντων σε όλη την ΕΕ.

Η προαναφερόμενη πρόταση της Επιτροπής για κανονισμό σχετικά με τη συμμόρφωση με την ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης για τα προϊόντα και την επιβολή της έχει ως στόχο την ενίσχυση του πλαισίου εποπτείας της αγοράς για τα προϊόντα τόσο στο εσωτερικό της ενιαίας αγοράς όσο και στα εξωτερικά σύνορα, συμπεριλαμβανομένων συνεργατικών ανταλλαγών διαρθρωτικής εποπτείας της αγοράς με διεθνείς εταίρους.

⁴³ Ανακοίνωση με τίτλο «Αντιμετώπιση του παράνομου επιγραμμικού περιεχομένου - Προς την ενίσχυση της ευθύνης των επιγραμμικών πλατφορμών» COM(2017) 555 final της 28.9.2017· σύσταση της Επιτροπής σχετικά με μέτρα για την αποτελεσματική αντιμετώπιση του παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο, C(2018)1177 της 1.3.2018.

⁴⁴ Οδηγία 2001/95/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Δεκεμβρίου 2001, για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, ΕΕ L 11 της 15.1.2002, σ. 4.

⁴⁵ COM(2017) 795 final της 19.12.2017.

4. Διεθνής συνεργασία

α) Συμφωνίες συνεργασίας για την εντατικοποίηση του συντονισμού με εταίρους εκτός ΕΕ

Οι φορείς που είναι αρμόδιοι για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών βρίσκονται αντιμέτωποι με πολύ παρόμοιες (αν όχι πανομοιότυπες) επιχειρηματικές πρακτικές και στρατηγικές μάρκετινγκ σε όλον τον κόσμο. Η αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων με συντονισμένο τρόπο δεν μπορεί παρά να οδηγήσει σε μεγαλύτερη συμμόρφωση των επιχειρήσεων.

Η Επιτροπή προτίθεται να επεξεργαστεί διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες συνεργασίας για την επιβολή των κανόνων προστασίας των καταναλωτών μεταξύ της ΕΕ και σημαντικών δικαιοδοσιών όπως οι ΗΠΑ, ο Καναδάς και, στο μέλλον, η Κίνα.

Αυτή η διεθνής συνεργασία θα διευκολυνθεί από ένα ισχυρότερο πλαίσιο για τον συντονισμό των δημόσιων αρχών επιβολής στο εσωτερικό της ΕΕ, το οποίο θα θεσπιστεί δυνάμει του αναθεωρημένου κανονισμού ΣΠΚ και το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για τη σύναψη συμφωνιών συνεργασίας με τρίτες χώρες. Στις συμφωνίες αυτές μπορεί να προβλέπεται η δημιουργία: μηχανισμών αμοιβαίας συνδρομής μεταξύ των αρχών· εργαλείων συνεργασίας προσαρμοσμένων στην ψηφιακή οικονομία για την αντιμετώπιση των δικτυακών τόπων που διαπράττουν απάτες σε ολόκληρο τον κόσμο· μιας νέας ενιαίας διαδικασίας για την αντιμετώπιση εκτεταμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων των καταναλωτών που διαπράττονται από επιχειρήσεις σε παγκόσμιο επίπεδο· και ενός αποτελεσματικότερου συστήματος εποπτείας.

β) Ασφάλεια των προϊόντων: μια παγκόσμια πρόκληση

Οι αλυσίδες εφοδιασμού προϊόντων είναι παγκόσμιες και οι καταναλωτές μπορούν εύκολα να αγοράζουν προϊόντα μέσω του διαδικτύου απευθείας από χώρες εκτός ΕΕ. Το γεγονός αυτό καθιστά τη διεθνή συνεργασία κρίσιμης σημασίας για τη διατήρηση της ασφάλειας των καταναλωτών στην ΕΕ. Είναι απαραίτητη η ανάπτυξη συνεργασίας στον τομέα της ασφάλειας των προϊόντων τόσο με τις χώρες παραγωγής όσο και με τις χώρες στις αγορές των οποίων διατίθενται παρόμοια προϊόντα, ώστε η εποπτεία της αγοράς από τα κράτη μέλη της ΕΕ να έχει τον μέγιστο αντίκτυπο.

Η Επιτροπή θα βελτιώσει περαιτέρω τη συνεργασία με την Κίνα⁴⁶ και θα αυξήσει την ενημέρωση των κατασκευαστών σχετικά με τις απαιτήσεις της ΕΕ για την ασφάλεια των προϊόντων. Η Επιτροπή θα υποστηρίξει επίσης διεθνείς πρωτοβουλίες για την παγκόσμια βελτίωση της ασφάλειας των προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά.

Τέλος, η Επιτροπή θα συνεχίσει να προάγει την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών στις μελλοντικές διμερείς και πολυμερείς εμπορικές διαπραγματεύσεις. Για τον σκοπό αυτό, θα συμπεριλάβει στις εμπορικές συμφωνίες ειδικούς κανόνες συνεργασίας όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων. Αυτοί οι κανόνες θα καθιστούν δυνατή την ανταλλαγή

⁴⁶ Το 2017, πάνω από τα μισά επικίνδυνα προϊόντα που κοινοποιήθηκαν στο σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης της ΕΕ για επικίνδυνα μη εδωδιμα προϊόντα ήταν κινεζικής προέλευσης, βλ. ετήσια έκθεση, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm.

πληροφοριών για επικίνδυνα προϊόντα, όταν είναι αναγκαίο, μεταξύ άλλων και με χώρες παραγωγής.

5. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΙΣΗΣ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΝΙΑΙΑ ΑΓΟΡΑ: ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ «ΔΥΟ ΠΟΙΟΤΗΤΩΝ» ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ

Στην ομιλία του για την κατάσταση της Ένωσης το 2017, ο πρόεδρος Juncker ανέφερε: *«Δεν μπορώ να δεχτώ σε ορισμένες χώρες της Ευρώπης, [...] να πωλούνται τρόφιμα κατώτερης ποιότητας από ό,τι σε άλλες, ενώ η συσκευασία και η εμπορική ονομασία είναι ίδιες. [...] πρέπει τώρα να εξοπλίσουμε τις εθνικές αρχές με ισχυρότερες εξουσίες για να πατάζουν τις παράνομες αυτές πρακτικές, όπου κι αν εκδηλώνονται.»*

Για να αντιμετωπίσει αυτό το ζήτημα, η Επιτροπή έχει ήδη λάβει αρκετά σημαντικά μέτρα.

Τον Σεπτέμβριο του 2017⁴⁷ η Επιτροπή εξέδωσε **κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ για τα τρόφιμα και την προστασία των καταναλωτών** για την αντιμετώπιση του ζητήματος των προϊόντων «δύο ποιότητων». Οι κατευθυντήριες γραμμές έχουν ως στόχο να συνδράμουν τις εθνικές αρχές στον καθορισμό του αν μια εταιρεία παραβιάζει το δίκαιο της ΕΕ όταν εμπορεύεται με το ίδιο εμπορικό σήμα προϊόντα διαφορετικής σύνθεσης σε διαφορετικές χώρες.

Στο πλαίσιο **συζητήσεων με εκπροσώπους της βιομηχανίας**, η Επιτροπή έχει ζητήσει από τις εταιρείες να σταματήσουν τις αδικαιολόγητες και παραπλανητικές πρακτικές διαφοροποίησης προϊόντων, οι οποίες δεν ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις της αγοράς. Ορισμένοι παραγωγοί έχουν ήδη αρχίσει να προσαρμόζουν τη σύνθεση των προϊόντων τους ώστε να διασφαλίσουν ότι πωλούνται τα ίδια προϊόντα σε ολόκληρη την ΕΕ, ενώ αναμένονται περαιτέρω αλλαγές στις στρατηγικές διαφοροποίησης και ενημέρωσης των καταναλωτών που εφαρμόζουν.

Η Επιτροπή έχει προσφέρει **χρηματοδότηση για τη στήριξη της επιβολής της νομοθεσίας** από τα κράτη μέλη της ΕΕ και για την ανάπτυξη **κοινής προσέγγισης όσον αφορά τις συγκριτικές δοκιμές τροφίμων**. Το Κοινό Κέντρο Ερευνών της Επιτροπής, με την υποστήριξη 16 κρατών μελών και ενδιαφερόμενων φορέων, αναπτύσσει αυτή τη μεθοδολογία και θα δρομολογήσει εκστρατεία δοκιμών τον Μάιο του 2018. Οι δοκιμές θα καλύψουν κοινά συνήθη προϊόντα που διατίθενται στην αγορά των περισσότερων κρατών μελών και θα περιλαμβάνουν χημικές και οργανοληπτικές δοκιμές. Τα πρώτα αποτελέσματα αναμένονται έως το τέλος του 2018. Εάν απαιτηθεί, η Επιτροπή, από κοινού με τις αρχές των κρατών μελών, θα αντιμετωπίσει τα ζητήματα που θα προκύψουν από τα πρώτα αποτελέσματα των δοκιμών που θα διενεργηθούν στα κοινά συνήθη προϊόντα.

Παράλληλα με αυτή την υπό εξέλιξη δραστηριότητα, η Επιτροπή εκτιμά ότι αρκετά από τα μέτρα που προτείνονται στη «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», και ειδικότερα οι αυστηρότερες κυρώσεις για τις παράνομες πρακτικές, τα ατομικά μέσα έννομης προστασίας

⁴⁷ Ανακοίνωση C(2017)6532 της Επιτροπής, της 26.9.2017, σχετικά με την εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας περί τροφίμων και περί προστασίας των καταναλωτών σε ζητήματα προϊόντων δύο ποιότητων — Η περίπτωση των τροφίμων.

έναντι της παραπλάνησης καταναλωτών και οι μηχανισμοί συλλογικής προσφυγής, θα καταστήσουν δυσχερέστερη και πιο δαπανηρή για τους εμπόρους την πρακτική παραπλάνησης των καταναλωτών μέσω της διάθεσης προϊόντων «δύο ποιότητων» στην αγορά.

Οι επιχειρήσεις είναι ελεύθερες να διαθέτουν και να πωλούν αγαθά με διαφορετική σύνθεση ή διαφορετικά χαρακτηριστικά, προκειμένου να προσαρμόζουν τα προϊόντα τους στις προτιμήσεις των τοπικών καταναλωτών ή να λαμβάνουν υπόψη την ανάγκη να ανταποκρίνονται στις διάφορες τάσεις της ζήτησης, σε θέματα εφοδιαστικής και στις αναδυόμενες τεχνολογίες, υπό την προϋπόθεση ότι σέβονται πλήρως τη νομοθεσία της ΕΕ (είτε πρόκειται για νομοθεσία σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων, την επισήμανση ή άλλη οριζόντια ή τομεακή νομοθεσία). Τα προϊόντα που διατίθενται με την ίδια εμπορική ονομασία μπορούν κατ' εξαίρεση να παρουσιάζουν διαφορετικά χαρακτηριστικά. Ωστόσο, η ουσιωδώς διαφορετική σύνθεση προϊόντων που διατίθενται με πανομοιότυπη εμπορική ονομασία μπορεί να αποτελέσει πηγή ανησυχίας όταν τα προϊόντα αυτά διατίθενται στο εμπόριο κατά τρόπο που θα μπορούσε να παραπλανήσει τους καταναλωτές.

Η Επιτροπή, προκειμένου να εξαλείψει κάθε αμφιβολία όσον αφορά την απαγόρευση βάσει του ενωσιακού δικαίου της αδικαιολόγητης και παραπλανητικής διαφοροποίησης προϊόντων στην ενιαία αγορά, σκοπεύει να εξοπλίσει τις εθνικές αρχές με σαφέστερους κανόνες για να διασφαλίσει ότι είναι σε θέση να καταπολεμήσουν ευκολότερα τις αθέμιτες πρακτικές. Η Επιτροπή προτείνει συνεπώς να συμπεριληφθεί ρητή αναφορά στην οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ότι η εμπορία προϊόντων τα οποία παρουσιάζονται ως πανομοιότυπα με προϊόντα που διατίθενται στην αγορά άλλων κρατών μελών, ενώ τα εν λόγω προϊόντα έχουν σημαντικές διαφορές στη σύνθεση ή στα χαρακτηριστικά, αποτελεί παραπλανητική πράξη κατά την έννοια του άρθρου 6 της εν λόγω οδηγίας.

6. ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Κατά την αξιολόγηση των κανόνων προστασίας των καταναλωτών που διενέργησε η Επιτροπή το 2017 («έλεγχος καταλληλότητας») διαπιστώθηκε ότι το χαμηλό επίπεδο συμμόρφωσης με το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών επιδεινώνεται από την περιορισμένη ενημέρωση καταναλωτών και εμπόρων για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ενώ το επίπεδο ενημέρωσης παρουσιάζει σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ. Το ποσοστό προβλημάτων που αναφέρονται από καταναλωτές ανήλθε σε 20 % το 2016, χωρίς αλλαγή από τα επίπεδα του 2008, παρουσιάζοντας ελάχιστη ή καθόλου βελτίωση σε χρονικό διάστημα μίας δεκαετίας. Συγχρόνως, μόνο το 41 % των πολιτών της ΕΕ, για παράδειγμα, γνώριζαν ότι είχαν δικαίωμα, βάσει του δικαίου της ΕΕ, σε δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικού προϊόντος.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2018, αλλά και μετά, η Επιτροπή θα εφαρμόσει τα μέτρα που αναφέρονται κατωτέρω για να βελτιώσει τις γνώσεις για τα δικαιώματα των καταναλωτών και να προωθήσει μια νέα νοοτροπία συμμόρφωσης με το δίκαιο της ΕΕ για τους καταναλωτές.

6.1 Διάλογοι με τους καταναλωτές και ενημερωτική εκστρατεία

Τον Νοέμβριο του 2017 η Επιτροπή ξεκίνησε ευρεία συζήτηση στο πλαίσιο της «Νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές» με στόχο να φέρει σε επαφή τους ενδιαφερόμενους φορείς που εργάζονται για τη βελτίωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ΕΕ, προκειμένου να συζητήσουν σχετικά με τον τρόπο «αναδιαμόρφωσης των κανόνων της ΕΕ για τους καταναλωτές ώστε να είναι κατάλληλοι για τον 21ο αιώνα»⁴⁸.

Στο πλαίσιο αυτής της πρωτοβουλίας, η Επιτροπή θα διοργανώσει καθ' όλη τη διάρκεια του 2018 σειρά «διαλόγων με τους καταναλωτές» στα κράτη μέλη, εφαρμόζοντας μια προσέγγιση ανά χώρα. Ο στόχος των διαλόγων είναι να ενημερωθούν αναλυτικά οι πολίτες σχετικά με το τι κάνει η ΕΕ γι' αυτούς ως καταναλωτές και να ακουστούν οι απόψεις τους για το πώς η ΕΕ μπορεί να αντιμετωπίσει καλύτερα τις ανησυχίες τους.

Το 2018 η Επιτροπή θα δρομολογήσει επίσης ολοκληρωμένη ενημερωτική εκστρατεία για να ευαισθητοποιήσει περισσότερο τους Ευρωπαίους όσον αφορά τα δικαιώματα που έχουν ως καταναλωτές στην ΕΕ. Η εκστρατεία θα εστιαστεί κυρίως, αλλά όχι αποκλειστικά, στα κράτη μέλη στα οποία έχει διαπιστωθεί ότι οι πολίτες έχουν λιγότερη επίγνωση των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

6.2 Κατάρτιση, εκπαίδευση, ανάπτυξη ικανοτήτων και άλλα εργαλεία ενημέρωσης

- Τον Μάρτιο του 2018 το έργο *ConsumerLawReady* άρχισε να λειτουργεί στο διαδίκτυο⁴⁹. Στόχος του έργου αυτού είναι η παροχή κατάρτισης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, προκειμένου να τις βοηθήσει να συμμορφώνονται ευκολότερα με τις νομικές υποχρεώσεις τους. Το έργο υλοποιείται από κοινοπραξία οργανώσεων καταναλωτών και οργανώσεων επιχειρήσεων. Οι οργανώσεις αυτές εκπαιδεύουν «βασικούς υπευθύνους κατάρτισης», οι οποίοι με τη σειρά τους εκπαιδεύουν «τοπικούς υπευθύνους κατάρτισης» σε όλα τα κράτη μέλη. Οι εν λόγω τοπικοί υπεύθυνοι κατάρτισης προσφέρουν με τη σειρά τους κατάρτιση στις ΜΜΕ. Το πολλαπλασιαστικό αυτό αποτέλεσμα θα εξασφαλίσει ευρεία διάδοση.
- Το τρίτο τρίμηνο του 2018, η νέα *βάση δεδομένων νομοθεσίας για τους καταναλωτές* θα είναι διαθέσιμη στη διαδικτυακή πύλη e-Justice⁵⁰. Η πύλη αυτή θα παρέχει σε όλους, και ιδιαίτερα στους επαγγελματίες του νομικού κλάδου και στις αρχές επιβολής, πρόσβαση στους εθνικούς κανόνες που μεταφέρουν στο εθνικό δίκαιο τις βασικές οδηγίες της ΕΕ στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών. Θα παρέχει επίσης πρόσβαση στη σχετική νομολογία των κρατών μελών και του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, καθώς και στις σχετικές εθνικές διοικητικές πρακτικές.
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διευκολύνει μια *αυτορρυθμιστική πρωτοβουλία* των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων σχετικά με βασικές αρχές για την καλύτερη παρουσίαση

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm.

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. Το *ConsumerLawReady* είναι ένα πιλοτικό έργο που αναπτύχθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατόπιν αιτήματος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

των πληροφοριών στους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων τυποποιημένων όρων και προϋποθέσεων. Τα αποτελέσματα αυτής της πρωτοβουλίας αναμένεται να είναι διαθέσιμα το καλοκαίρι του 2018.

- Η Επιτροπή θα συντάξει, έως τις αρχές του 2019, *κατευθυντήριες γραμμές για την οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές*, η οποία προστατεύει τους Ευρωπαίους καταναλωτές από καταχρηστικές τυποποιημένες ρήτρες συμβάσεων που χρησιμοποιούν οι έμποροι. Από τον έλεγχο καταλληλότητας REFIT διαπιστώθηκε ότι η βασισμένη σε αρχές προσέγγιση της οδηγίας για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων εξακολουθεί να είναι αποτελεσματική και συμβάλλει στο υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Βάσει πολυάριθμων αποφάσεων του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, στόχος των κατευθυντήριων γραμμών θα είναι να διευκρινιστούν ζητήματα που έχουν προκύψει από την εφαρμογή της οδηγίας, για παράδειγμα όσον αφορά τις νομικές συνέπειες του μη δεσμευτικού χαρακτήρα των καταχρηστικών συμβατικών ρητρών και την υποχρέωση των εθνικών δικαστηρίων να αποφαινούνται, αυτεπαγγέλτως, αν μια συμβατική ρήτρα που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ είναι καταχρηστική.
- Η Επιτροπή έχει δεσμευτεί να συνεχίσει τις προσπάθειές της για την εκπαίδευση των καταναλωτών, καθώς μόνο οι ενημερωμένοι καταναλωτές μπορούν να ασκούν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους. Το πεδίο εφαρμογής των υφιστάμενων επιτυχημένων προγραμμάτων εκπαίδευσης των καταναλωτών, όπως το *Consumer Classroom*, θα μπορούσε να επεκταθεί επηρεάζοντας τη συμπεριφορά άλλων ομάδων στόχων, με ιδιαίτερη έμφαση στους ευάλωτους καταναλωτές.
- Η Επιτροπή θα συνεχίσει τις προσπάθειές της για *ανάπτυξη των ικανοτήτων των οργανώσεων καταναλωτών* με πιο διαφοροποιημένο τρόπο. Για παράδειγμα, θα επιδιώξει να ενισχύσει τον ρόλο των οργανώσεων καταναλωτών ως φορέων εποπτείας και σημαντικών πυλώνων της κοινωνίας των πολιτών σε χώρες όπου παραμένουν ακόμη σχετικά αδύναμες. Η ικανότητα και η συμμετοχή τους στη χάραξη πολιτικής σε εθνικό επίπεδο θα πρέπει επίσης να ενισχυθούν.

7. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Παρότι με τη δέσμη της «Νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές» θα αντιμετωπιστούν οι σημαντικότερες προκλήσεις για την προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ του σήμερα, είναι αυτονόητο ότι οι αγορές θα συνεχίσουν να εξελίσσονται και να αλλάζουν με ταχύ ρυθμό, και το δίκαιο για την προστασία των καταναλωτών θα πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόζεται συνεχώς και να εξελίσσεται ώστε να παραμένει επίκαιρο και ικανό να αντιμετωπίζει νέους τομείς στους οποίους αναδύονται προκλήσεις για τους καταναλωτές. Οι προκλήσεις αυτές μπορεί να αφορούν νέες περίπλοκες και αδιαφανείς συναλλαγές. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να παρακολουθεί τις καταναλωτικές αγορές για να εντοπίζει τα ζητήματα που προκύπτουν και να αποκτά γνώσεις όσον αφορά τις συμπεριφορές ώστε να προσαρμόζει ανάλογα τη χάραξη της πολιτικής της.

Επί του παρόντος, η Επιτροπή εξετάζει τους ακόλουθους τομείς:

- **Τεχνητή νοημοσύνη.** Οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης δημιουργούν σημαντικές δυνατότητες για τους καταναλωτές. Ταυτόχρονα, μπορούν να εγείρουν προκλήσεις οι οποίες συνδέονται με i) την πολυπλοκότητα και την πιθανή έλλειψη διαφάνειας αυτών των τεχνολογιών, ii) την απουσία ελέγχου των χρηστών στα δεδομένα που παράγουν, ή iii) ζητήματα που αφορούν τις διακρίσεις, τη μεροληπτική στάση, την ασφάλεια και την ευθύνη για τυχόν ζημιά. Η Επιτροπή θα διενεργήσει περαιτέρω έρευνα για να προσδιορίσει τους βέλτιστους τρόπους εξασφάλισης περισσότερης διαφάνειας για τις τεχνολογίες αυτές⁵¹. Η Επιτροπή θα στηρίξει επίσης τις οργανώσεις καταναλωτών τόσο σε εθνικό όσο και ενωσιακό επίπεδο για την ενίσχυση της κατανόησης και την προώθηση της διαφάνειας των εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης, με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.
- **Διαδίκτυο των πραγμάτων.** Προβλέπεται ότι έως το 2020 θα υπάρχουν τουλάχιστον 6 δισεκατομμύρια προϊόντα συνδεδεμένα με το διαδίκτυο στην ΕΕ και 25 δισεκατομμύρια παγκοσμίως⁵². Είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί ότι τα προϊόντα και οι τεχνολογίες αυτές είναι ασφαλή για τους καταναλωτές, ενώ διαφυλάσσεται η ευρύτητα επιλογών και δεν καταπνίγεται η καινοτομία. Η Επιτροπή θα αξιολογήσει αν το ισχύον νομικό πλαίσιο για την ασφάλεια των προϊόντων είναι κατάλληλο για τον συγκεκριμένο σκοπό, δεδομένων των νέων προκλήσεων που δημιουργούν αυτές οι νέες τεχνολογίες, ή αν υπάρχουν κενά που πρέπει να καλυφθούν. Σε αυτό το πλαίσιο, η Επιτροπή θα διερευνήσει περαιτέρω τη σύνδεση μεταξύ ασφάλειας στον κυβερνοχώρο⁵³ και ασφάλειας των προϊόντων, προσδιορίζοντας τα εργαλεία που μπορούν να βελτιώσουν την ασφάλεια των προϊόντων και την ασφάλεια εκ σχεδιασμού. Η Επιτροπή έχει επίσης συγκροτήσει ομάδα εμπειρογνομόνων που θα αξιολογήσει αν και σε ποιον βαθμό τα υφιστάμενα συστήματα ευθύνης είναι προσαρμοσμένα στις πραγματικότητες της αγοράς όπως διαμορφώνονται μετά την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών υπό την ευρεία έννοια, συμπεριλαμβανομένης της τεχνητής νοημοσύνης, της προηγμένης ρομποτικής, του διαδικτύου των πραγμάτων και των ζητημάτων ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.
- **Κινητό ηλεκτρονικό εμπόριο.** Η αυξανόμενη σημασία του κινητού ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να κάνει τους καταναλωτές ευάλωτους με διάφορους τρόπους, για παράδειγμα λόγω του τρόπου με τον οποίο παρουσιάζονται οι απαιτούμενες πληροφορίες σε αυτούς. Η Επιτροπή δρομολογεί μελέτη συμπεριφορών που θα εστιαστεί στον αντίκτυπο που έχουν στους καταναλωτές οι πρακτικές μάρκετινγκ και γνωστοποίησης που χρησιμοποιούνται στο διαδίκτυο. Η μελέτη θα εστιάζεται στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες λιανικής, και ειδικότερα στον τρόπο με τον οποίο διαφημίζονται και πωλούνται μέσω κινητών συσκευών.

⁵¹ Η Επιτροπή σχεδιάζει να εκδώσει ανακοίνωση για την τεχνητή νοημοσύνη στις 25 Απριλίου 2018.

⁵² Έκθεση Gartner (2013) «Predicts 2015: The Internet of Things.» Δελτίο Τύπου διαθέσιμο στη διεύθυνση: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12 Δεκεμβρίου 2013.

⁵³ Βλέπε επίσης τη δέση μέτρων για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο που εγκρίθηκε από την Επιτροπή τον Σεπτέμβριο του 2017, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_el.

- **Βιώσιμη κατανάλωση.** Η άνοδος της κατανάλωσης παγκοσμίως ασκεί αυξημένες πιέσεις στο περιβάλλον. Συνεπώς, αποκτά καίρια σημασία η διάθεση βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών στους καταναλωτές, καθώς και η ενθάρρυνσή τους προς την περισσότερο βιώσιμη κατανάλωση. Οι καταναλωτές ενδιαφέρονται ολοένα περισσότερο για βιώσιμα προϊόντα· πρέπει να ενισχυθούν ώστε να προβαίνουν σε συνειδητές αγοραστικές επιλογές και να έχουν εύκολη πρόσβαση σε προϊόντα που είναι φιλικά προς το περιβάλλον. Απαιτούνται επιπλέον προσπάθειες ευαισθητοποίησης για να ενημερωθούν καλύτερα οι καταναλωτές για τα διάφορα μέσα σήμανσης της ΕΕ⁵⁴, όπως είναι το οικολογικό σήμα της ΕΕ, και για να εξασφαλιστεί ότι τα μέσα αυτά είναι πλήρως κατανοητά.

Η «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» θα είναι επωφελής για το περιβάλλον, δεδομένου ότι η ισχυρότερη επιβολή και οι καλύτερες δυνατότητες για ατομική έννομη προστασία έναντι αθέμιτων πρακτικών μπορούν να αποτρέψουν τους ψευδείς περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς ή τις πρακτικές προσχεδιασμένης αχρήστευσης, συμπληρώνοντας τις δράσεις του σχεδίου δράσης της ΕΕ για την κυκλική οικονομία⁵⁵. Για παράδειγμα, στις δράσεις περιλαμβάνονται η έρευνα για την πρόωρη αχρήστευση⁵⁶ και οι πιλοτικές εφαρμογές του περιβαλλοντικού αποτυπώματος⁵⁷ που αποσκοπούν στον περιορισμό των ψευδών ισχυρισμών, παρέχοντας μια εναρμονισμένη μέθοδο για τον υπολογισμό και την επαλήθευση των παρεχόμενων περιβαλλοντικών πληροφοριών.

8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» αποτελεί προτεραιότητα για την Επιτροπή Juncker. Τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος όσον αφορά τη βελτίωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και της ασφάλειας των επιχειρήσεων σε τομείς όπως η διασυνοριακή φορητότητα περιεχομένου, τα τέλη περιαγωγής και ο γεωγραφικός αποκλεισμός, καθώς και στον ενεργειακό τομέα. Η πρόοδος αυτή πρέπει τώρα να εφαρμοστεί πλήρως και να συμπληρωθεί με εκσυγχρονισμένους κανόνες για την προστασία των καταναλωτών, κατάλληλους για τις προκλήσεις των ταχέως εξελισσόμενων αγορών του σήμερα, με αποτελεσματική ιδιωτική και δημόσια επιβολή της νομοθεσίας και με καλύτερες δυνατότητες έννομης προστασίας. Αυτός είναι ο στόχος της παρούσας ανακοίνωσης και των προτάσεων που τη συνοδεύουν. Οι προτάσεις αυτές θα επιφέρουν απτές αλλαγές στα συμφέροντα των καταναλωτών και στην οικονομία που βασίζεται στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών.

⁵⁴ Για παράδειγμα, το οικολογικό σήμα της ΕΕ (στα μη εδωδιμα προϊόντα και στις υπηρεσίες), το βιολογικό σήμα της ΕΕ (στα τρόφιμα), το ενεργειακό σήμα της ΕΕ (στις οικιακές συσκευές), η οδηγία της ΕΕ για τη σήμανση των αυτοκινήτων (εκπομπές CO₂ και κατανάλωση καυσίμου για τα καινούργια αυτοκίνητα), ο κανονισμός της ΕΕ για τη σήμανση των ελαστικών (πρόσφυση σε υγρό οδόστρωμα, θόρυβος και αντίσταση κύλισης των ελαστικών), η ένδειξη ημερομηνίας λήξης στα τρόφιμα για την πρόληψη της σπατάλης τροφίμων, οι απαιτήσεις πληροφόρησης οικολογικού σχεδιασμού, κ.λπ.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁵⁶ Όπως <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm.

Συνολικά, οι προτάσεις και οι πρωτοβουλίες που εμπεριέχονται στην παρούσα ανακοίνωση σχετικά με τη «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» θα έχουν σαφή οφέλη για τους Ευρωπαίους καταναλωτές που επιθυμούν ευρεία επιλογή και δικαιοσύνη, καθώς και για τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις που επιζητούν ασφάλεια και εμπιστοσύνη σε όλη την ενιαία αγορά.

Η Επιτροπή καλεί τα κράτη μέλη και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να συνεργαστούν κατά το προσεχές έτος για να συμφωνήσουν επί των προτεινόμενων νομοθετικών αλλαγών πριν από τις εκλογές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου τον Μάιο του 2019. Απαιτείται ευρύτερη δέσμευση ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι φορείς να συμμετάσχουν σε δημόσια συζήτηση σχετικά με τον βέλτιστο τρόπο αντιμετώπισης των ανησυχιών των καταναλωτών, με παράλληλη εξέταση των μελλοντικών προκλήσεων. Το επόμενο έτος η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τα κράτη μέλη και με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς για να προωθήσει αυτές τις δημόσιες συζητήσεις.

Με τη «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», οι Ευρωπαίοι καταναλωτές και οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις θα αποκτήσουν την ασφάλεια και την προστασία που χρειάζονται. Στόχος της «Νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές» είναι να ενισχύσει τους καταναλωτές, να προαγάγει τη δικαιοσύνη και να καλλιεργήσει την εμπιστοσύνη στο εσωτερικό της ενιαίας αγοράς. Θα διασφαλίσει ότι δεν υπάρχουν καταναλωτές δεύτερης κατηγορίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και ότι οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις λειτουργούν μέσα σε ένα ρυθμιστικό πλαίσιο κατάλληλο για τις προκλήσεις του σήμερα, το οποίο προσφέρει ίσους όρους ανταγωνισμού σε ολόκληρη την ενιαία αγορά.