ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

470Η ΣΥΝΟΔΟΣ ΟΛΟΜΕΛΕΙΑΣ ΤΗΣ 15ΗΣ ΚΑΙ 16ΗΣ ΜΑΡΤΙΟΥ 2011

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Οι καταναλωτές και οι διασυνοριακές ευκαιρίες στην ενιαία αγορά»

(διερευνητική γνωμοδότηση κατόπιν αιτήματος της Ουγγρικής Προεδρίας)

(2011/C 132/02)

Εισηγητής: **ο κ. Jorge PEGADO LIZ**

Με επιστολή της 15ης Νοεμβρίου 2010, ο κ. Péter Györkös ζητούσε από την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, εξ ονόματος της Ουγγρικής Προεδρίας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, να εκπονήσει διερευνητική γνωμοδότηση σχετικά με το ακόλουθο θέμα:

«*Οι καταναλωτές και οι διασυνοριακές ευκαιρίες στην ενιαία αγορά*».

Το ειδικευμένο τμήμα «Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 4 Μαρτίου 2011.

Κατά την 470ή σύνοδο ολομέλειας, της 15ης και 16ης Μαρτίου 2011 (συνεδρίαση της 15ης Μαρτίου 2011), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε την ακόλουθη γνωμοδότηση με 175 ψήφους υπέρ, 2 ψήφους κατά και 8 αποχές.

1. **Συμπεράσματα και συστάσεις υπόψη της Ουγγρικής Προεδρίας**

1.1 Η ΕΟΚΕ εκφράζει τις ευχαριστίες της στην Ουγγρική Προεδρία διότι της έδωσε την ευκαιρία να γνωμοδοτήσει σχετικά με τα σημαντικότερα ερωτήματα που αφορούν τις εξελίξεις για τις δυνατότητες που διαθέτουν οι ευρωπαίοι καταναλωτές στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς καθώς και να συμβάλει στις εργασίες της Προεδρίας της ΕΕ κατά το πρώτο εξάμηνο του 2011.

1.2 Η ΕΟΚΕ κρίνει απαραίτητο να δρομολογηθεί εκ νέου η συζήτηση όσον αφορά τις βάσεις μιας νέας προσέγγισης της πολιτικής για τους καταναλωτές στον ορίζοντα του 2030 και εύχεται να σταθούν στο ύψος της πρόκλησης τόσο η Ουγγρική Προεδρία όσο και τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και οι κοινωνικοί εταίροι.

1.3 Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της διότι το Συμβούλιο υιοθέτησε κοινή προσέγγιση για το δίκαιο των καταναλωτών στις 24 Ιανουαρίου 2011· διατηρεί, όμως, ανησυχίες όσον αφορά τις μεταγενέστερες εξελίξεις που σημειώθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Συνεπώς, καλεί την Ουγγρική Προεδρία να ακολουθήσει τις κατευθύνσεις που είχε υιοθετήσει το Συμβούλιο, μεριμνώντας ώστε το τελικό αποτέλεσμα να είναι σε θέση να αποκαταστήσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών.

1.4 Όσον αφορά την αναθεώρηση της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η ΕΟΚΕ συνιστά στην Ουγγρική Προεδρία να αναλύσει περαιτέρω το πρόβλημα της πλήρους εναρμόνισης ήδη από την αρχή των συζητήσεων, μετά από έκθεση αντικτύπου και συνεκτίμηση της σημαντικής μείωσης του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών στα κράτη μέλη που την έχουν εφαρμόσει.

1.5 Όσον αφορά ένα δικαστικό μέσο για συλλογική δράση σε επίπεδο ΕΕ, η ΕΟΚΕ ζητεί από την Ουγγρική Προεδρία να επιδείξει πολιτικό βάρος ώστε το μέσο αυτό να υιοθετηθεί χωρίς καθυστέρηση, για τον πρόσθετο λόγο ότι πολλές μελέτες έχουν ήδη αποδείξει ότι ένα τέτοιο σχέδιο είναι χρήσιμο και εφικτό.

1.6 Στο ζήτημα της αναθεώρησης της οδηγίας «οργανωμένα ταξίδια» και της νομοθεσίας σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροσκαφών, η ΕΟΚΕ συνιστά στην Ουγγρική Προεδρία να προβεί σε από κοινού εξέταση και να καθορίσει τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες σε περιπτώσεις είτε διαφόρων υπηρεσιών που δεν παρέχονται σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, είτε παραπλανητικών υποσχέσεων.

1.7 Στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η ΕΟΚΕ συνιστά στην Ουγγρική Προεδρία να προχωρήσει στην εξέταση των φακέλων που αφορούν τις ελάχιστες τραπεζικές υπηρεσίες προς όλους τους ευρωπαίους πολίτες, ένα αξιόπιστο σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών, παρόμοιο σε όλα τα κράτη, τον αυστηρό ορισμό της ευθύνης των τραπεζών στις χορηγήσεις πιστώσεων, το ενιαίο σύστημα ασφαλίσεων σε όλο τον ευρωπαϊκό χώρο, την τυπολογία των καταχρηστικών ρητρών και συγκεκριμένων αθέμιτων πρακτικών στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, τη συγκρισιμότητα των τραπεζικών εξόδων, την εγγύηση των καταθέσεων και την ενισχυμένη υποχρέωση παροχής συμβουλών για τα περίπλοκα χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Η ενίσχυση της χρηματοπιστωτικής εποπτείας αποτελεί ελάχιστη απαίτηση εν μέσω χρηματοπιστωτικής κρίσης.

1.8 Στο πλαίσιο του Ψηφιακού θεματολογίου, η Ουγγρική Προεδρία θα κληθεί να λάβει επειγόντως αποφάσεις όσον αφορά τον ακριβή προσδιορισμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων των καταναλωτών σε ένα ψηφιακό κόσμο, με την ευκαιρία της αναθεώρησης της οδηγίας πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων και την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας στην κοινωνία των πληροφοριών.

1.9 Τέλος, όσον αφορά την εφαρμογή των νέων διατάξεων της Συνθήκης και του Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων για τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, η ΕΟΚΕ καλεί την Ουγγρική Προεδρία να συνεχίσει τις προσπάθειες στο δρόμο που διάνοιξαν τα συμπεράσματα του Συμβουλίου της 6ης και 7ης Δεκεμβρίου 2010 έτσι ώστε οι κοινωφελείς υπηρεσίες να μην λησμονηθούν κατά την εφαρμογή της στρατηγικής Ευρώπη 2020.

1.10 Η Ουγγρική Προεδρία επεσήμανε ιδιαίτερα την περίπτωση του διασυνοριακού εμπορίου μικρών και πολύ μικρών αποστάσεων και ανέφερε ότι δεν έχει εκπονηθεί καμία μελέτη που να αξιολογεί τις μέχρι σήμερα συνέπειες στα κράτη μέλη. Η πρώτη σύσταση που απευθύνει η ΕΟΚΕ στην Ουγγρική Προεδρία είναι να καλέσει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να πραγματοποιήσει ακριβή στατιστική ανάλυση των συναλλαγών αυτών και, στη συνέχεια, να αναθέσει την εκπόνηση των απαραίτητων μελετών προκειμένου να καθοριστεί εάν αυτό το είδος εμπορίου περιέχει ιδιαιτερότητες που αιτιολογούν συγκεκριμένη νομική προσέγγιση σε ευρωπαϊκό επίπεδο, να αξιολογήσει τις ανάγκες των καταναλωτών σε αυτό το είδος εμπορίου (ενημέρωση, γλώσσα των συμβάσεων, συγκρισιμότητα των τιμών σε περίπτωση που δεν χρησιμοποιείται το ευρώ, συναλλαγματική ισοτιμία, τραπεζικές προμήθειες και τέλη κτλ.) και, τέλος, να εξετάσει τον αποτελεσματικότερο τρόπο δράσης σε τοπικό επίπεδο.

2. **Εισαγωγή**

2.1 Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της για το αίτημα που της απηύθυνε η Ουγγρική Προεδρία όσον αφορά την κατάρτιση διερευνητικής γνωμοδότησης σχετικά με ένα από τα θέματα που έχει επανειλημμένα εξετάσει με ενδιαφέρον κατά την τελευταία εικοσαετία. Πράγματι στη γνωμοδότηση πρωτοβουλίας με θέμα «Ενιαία αγορά και προστασία των καταναλωτών: Ευκαιρίες και εμπόδια », της 7ης Νοεμβρίου 1995 ([1]), η ΕΟΚΕ συνοψίζει όλες τις προηγούμενες σχετικές γνωμοδοτήσεις της και αναφέρει τον προβληματισμό της καθώς και τις κυριότερες ανησυχίες της όσον αφορά τα εμπόδια και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές προκειμένου να επωφεληθούν πλήρως από την ενιαία αγορά. Δυστυχώς, τα περισσότερα ερωτήματα που διατυπώθηκαν στην εν λόγω γνωμοδότηση παραμένουν ακόμη επίκαιρα.

2.2 Η υλοποίηση της ενιαίας αγοράς, ένα από τα μεγαλύτερα στρατηγικά σχέδια της Ευρώπης που δρομολογήθηκε από τον Jacques Delors, με συγκεκριμένη ημερομηνία ολοκλήρωσης, βρίσκεται σε φάση υλοποίησης, παρά τη διέλευση 30 ετών. Η πρόσφατη δημοσίευση του «Single Market Act» επιβεβαιώνει το γεγονός αυτό. Η ΕΟΚΕ εργάστηκε πάντα υπέρ μιας ενιαίας αγοράς «λειτουργικού χαρακτήρα» προς όφελος του πολίτη-καταναλωτή. Εξάλλου, χρειάζεται να υιοθετηθεί μια σαφής, συνεκτική και πλήρης ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές.

2.3 Το αίτημα της Ουγγρικής Προεδρίας είναι βάσιμο, τιμά την ΕΟΚΕ και της δίνει την ευκαιρία να συμβάλει στις προβλεπόμενες εργασίες, στο πλαίσιο του προγράμματος της Επιτροπής για το πρώτο εξάμηνο του 2011, ως συνέχεια των εργασιών που πραγματοποίησαν οι προηγούμενες προεδρίες και κυρίως η Βελγική Προεδρία.

2.4 Η διερευνητική αυτή γνωμοδότηση θα δώσει και στην ΕΟΚΕ την ευκαιρία να τιμήσει το μέλος της από την Ουγγαρία, τον κ. Istvan Garai, επικεφαλής μιας έγκυρης ουγγρικής οργάνωσης καταναλωτών και άξιο υπερασπιστή των συμφερόντων και των δικαιωμάτων τους, καθώς και εισηγητή σημαντικών σχετικών γνωμοδοτήσεων, ο οποίος δυστυχώς απεβίωσε το 2008, σε πλήρη άσκηση των καθηκόντων του.

3. **Ένας καίριος στόχος**

3.1 Η διάρκεια μιας προεδρίας είναι πολύ σύντομη για να επιτρέψει την διαφανή και συμμετοχική επεξεργασία των κατευθυντήριων γραμμών οποιασδήποτε πολιτικής, της εκ των προτέρων αξιολόγησης του αντικτύπου της, της δημοκρατικής υιοθέτησής της από τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, της εφαρμογής της από τα κράτη μέλη και της εκ των υστέρων αξιολόγησής της.

3.2 Τα πενταετή στρατηγικά προγράμματα, τα οποία συνήθως δέχονται συγκυριακές επιρροές, είναι ανεπαρκή εάν δεν εγγράφονται σε μια πιο διορατική πολιτική. Η στρατηγική 2007/2013, που υιοθετήθηκε στις 13 Ιουλίου 2007 και βρίσκεται σε φάση πλήρους εκτέλεσης, αποτελεί καλό παράδειγμα των όσων έχει ήδη καταγγείλει η ΕΟΚΕ.

3.3 Η στρατηγική Ευρώπη 2020 πρέπει να έχει κύριο στόχο την προώθηση και την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αλλά τούτο δεν ισχύει.

3.4 Η μόνη απόπειρα πολιτικής προσέγγισης αυτού του είδους που χρονολογείται από το 1985, με την ονομαζόμενη «Νέα ώθηση», δρομολογήθηκε από τον Jacques Delors και συνεχίστηκε και αναπτύχθηκε από την επίτροπο Emma Bonino (1995/1999). Δυστυχώς, λόγω έλλειψης πολιτικής βούλησης και με εξαίρεση ορισμένα εμβληματικά αποτελέσματα, οι επιδιωκόμενοι στόχοι δεν υλοποιήθηκαν.

([1]) ΕΕ C 39 της 12ης Φεβρουαρίου 1996, σελ. 55.

3.5 Η κύρια πρόκληση μιας προεδρίας της ΕΕ θα μπορούσε να είναι η διαμόρφωση της βάσης και των κατευθυντήριων γραμμών μιας πολιτικής υπέρ της προώθησης και της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών στον ορίζοντα του 2030, σύμφωνα με το παράδειγμα της Έκθεσης Gonzalez, γνωρίζοντας όμως την καθυστέρηση που έχει σημειωθεί σε σχέση με άλλες στρατηγικές πρωτοβουλίες (στρατηγική Ευρώπη 2020, *Single Market Act.*«Έξυπνη νομοθεσία» κτλ).

3.6 Οι κύριοι μεσοπρόθεσμοι και μακροπρόθεσμοι άξονες της πολιτικής αυτής θα μπορούσαν να είναι οι ακόλουθοι:

α) να αμφισβητηθεί και να επαναπροσδιοριστεί η νομική βάση που προβλέπεται στη Συνθήκη (άρθρο 169, σύμφωνα με το άρθρο 12 ΣΛΕΕ) ([2])·

β) να τεθεί εκ νέου η πολιτική καταναλωτών στο επίκεντρο των πολιτικών της ΕΕ ως πολιτική υπέρ των πολιτών, και να καταστεί ο κεντρικός πυρήνας και ο τελικός δικαιούχος όλων των υπόλοιπων πολιτικών·

γ) να επαναπροσδιοριστούν, με βάση το νέο επίκεντρο, τα δικαιώματα των καταναλωτών, με συστηματική αναφορά στις Συνθήκες και στο Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων·

δ) να τονιστεί ο οριζόντιος χαρακτήρας της πολιτικής καταναλωτών και να ληφθούν υπόψη όλες οι συνέπειες, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα του εγκάρσιου αυτού χαρακτήρα, είτε στις εσωτερικές υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, είτε στις σχέσεις της με τα άλλα όργανα και σε όλες τις βαθμίδες στα κράτη μέλη·

ε) να πραγματοποιηθεί μια πραγματική κωδικοποίηση του ενωσιακού δικαίου καταναλωτών με την αξιοποίηση του εξαιρετικού ακαδημαϊκού έργου του Κοινού Πλαισίου Αναφοράς (CFR), και συνάγοντας όλα τα σχετικά συμπεράσματα – κυρίως όσον αφορά μια λογική και αρμόζουσα χρήση των προαιρετικών καθεστώτων – σύμφωνα με τη μέθοδο της προοπτικής νομοθεσίας·

στ) να γίνει αποδεκτός κατά τρόπο σαφή και ακριβή ο λειτουργικός χαρακτήρας και ο επικουρικός ρόλος της πολιτικής για την ενιαία αγορά κατά τρόπο ώστε να τεθεί, χωρίς αμφισημία, στην υπηρεσία του πολίτη-καταναλωτή ως τελικού αποδέκτη·

ζ) να προσδιοριστούν οι κοινές αρχές για την οργάνωση και την συμμετοχική εκπροσώπηση των καταναλωτών στην ΕΕ, ως απαραίτητος και αποφασιστικός παράγοντας για την εφαρμογή των σχετικών πολιτικών.

3.7 Το τελευταίο σημείο πρέπει να εξεταστεί ιδιαίτερα διότι δεν έχει ακόμη αναλυθεί συστηματικά σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Πράγματι, ο καθορισμός των γενικών αρχών και των κατευθυντήριων γραμμών για την οργάνωση, τη συμμετοχή και την εκπροσώπηση των καταναλωτών αποτελεί ζητούμενο εδώ και πολύ καιρό, είτε από τις δημόσιες αρχές των κρατών μελών που είναι επιφορτισμένες με την προστασία των καταναλωτών, είτε από τις ίδιες τις οργανώσεις και τις ενώσεις προστασίας των καταναλωτών. Μια συστηματοποίηση σύμφωνα με ενιαίες αρχές για την εκπροσώπηση των καταναλωτών σε όλα τα κράτη μέλη, κυρίως στις ρυθμιστικές αρχές των διαφόρων τομέων, θα συνέβαλε τόσο στην αξιοπιστία των εν λόγω οργανισμών όσο και στην αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών.

([2]) ΕΕ C 185 της 8ης Αυγούστου 2006 σελ. 71.

4. **Επίκαιρα ερωτήματα στον τομέα της πολιτικής για την προστασία των καταναλωτών**

4.1 Σε μια ενιαία αγορά πλήρως ολοκληρωμένη, ο καταναλωτής θα μπορεί να ασκεί πλήρως τα δικαιώματα που του αναγνωρίζονται από το «κοινοτικό κεκτημένο» παντού στην ΕΕ, και τούτο σύμφωνα με τις ίδιες συνθήκες που ισχύουν στη χώρα του. Ωστόσο, ούτε οι διάφορες πολιτικές καταναλωτών, ούτε οι τρέχουσες πρωτοβουλίες δεν παρέχουν ικανοποιητική απάντηση στις νόμιμες προσδοκίες των καταναλωτών.

4.2 Το πολιτικό θεματολόγιο της Ουγγρικής Προεδρίας περιλαμβάνει σημαντικούς στόχους, ορισμένοι από τους οποίους θα συνεχίσουν να ισχύουν και κατά τη διάρκεια των επόμενων προεδριών.

4.3 Καταρχάς, όσον αφορά την **πρόταση οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών**, η ΕΟΚΕ διατύπωσε την άποψη ([3]) ότι η οδηγία πρέπει να επαναδιατυπωθεί έτσι ώστε να επικεντρωθεί σε ορισμένες θεμελιώδεις αρχές των δικαιωμάτων πληροφόρησης και του δικαιώματος υπαναχώρησης για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και να καταργηθούν τα σημεία για τις καταχρηστικές ρήτρες, τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών.

4.4 Η ΕΟΚΕ λαμβάνει γνώση των εξελίξεων στις θέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπως διαφαίνονται από τις πρόσφατες δημόσιες παρεμβάσεις της επιτρόπου κυρίας Viviane Reding, παράλληλα, όμως, διαπιστώνει με ικανοποίηση ότι στις 24 Ιανουαρίου 2011, το Συμβούλιο υιοθέτησε θέση απόλυτα σύμφωνη με τη γνωμοδότησή της. Κατά συνέπεια, υπό το πρίσμα των πρόσφατων εξελίξεων της υπόθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και των αντικρουόμενων θέσεων που διατύπωσαν η επιτροπή IMCO και η επιτροπή JURI, καθώς και της προβλεπόμενης έκβασης εντός των προσεχών μηνών, η ΕΟΚΕ καλεί την Ουγγρική Προεδρία να επιμείνει σθεναρά στις κατευθύνσεις που είχαν υιοθετηθεί στο Συμβούλιο Υπουργών Γεωργίας τον Ιανουάριο του 2001, συνδέοντάς τις με ρεαλιστικό τρόπο με το μελλοντικό κοινό πλαίσιο αναφοράς για τις ευρωπαϊκές συμβάσεις (CFR), όπως έχει ήδη συστήσει η ΕΟΚΕ στη γνωμοδότηση της ([4]).

4.5 Όσον αφορά την αναθεώρηση της οδηγίας για τις **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές**, η ΕΟΚΕ διαπιστώνει ότι η καθυστερημένη μεταφορά της στα περισσότερα κράτη μέλη αποδείχθηκε ανεπαρκής, όπως η ίδια το είχε προβλέψει στη γνωμοδότησή της ([5]). Το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο τάχθηκε και αυτό προς την ίδια κατεύθυνση.

([3]) ΕΕ C 317 της 23ης Δεκεμβρίου 2009, σελ. 9.
([4]) ΕΕ C 84, 17.03.2011, σ. 1.
([5]) ΕΕ C 108 της 30ης Απριλίου 2004, σελ. 81.

4.6 Η ΕΟΚΕ συστήνει στην Ουγγρική Προεδρία να στηριχτεί στις μελέτες που αποδεικνύουν τη σημαντική μείωση του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και των συνεπειών της στο πλαίσιο του ανταγωνισμού στα κράτη μέλη που μετέφεραν την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, έτσι ώστε να αναλυθεί κατά τρόπο πιο εμπεριστατωμένο εάν είναι βάσιμη η μη συγκεκριμένη εφαρμογή της αρχής της πλήρους εναρμόνισης, και τούτο ήδη από την αρχή των συζητήσεων που αφορούν την αναθεώρηση της εν λόγω οδηγίας.

4.7 Όσον αφορά ένα **νομικό μέσο συλλογικής δράσης σε κοινοτικό επίπεδο**, η ΕΟΚΕ λαμβάνει γνώση της πρόθεσης της Επιτροπής να δρομολογήσει εκ νέου τη συζήτηση, διοργανώνοντας νέα διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη· ωστόσο, διερωτάται εάν υφίσταται πραγματική πολιτική βούληση για την επίτευξη απτού αποτελέσματος ύστερα από 30 έτη συζητήσεων, διαβουλεύσεων, εκθέσεων, γνωμοδοτήσεων, πρασίνων και λευκών βιβλίων, ανακοινώσεων και ψηφισμάτων, μελετών, διασκέψεων και συμποσίων κάθε είδους.

4.8 Η ΕΟΚΕ σε αρκετές – τόσο παλαιότερες όσο και πιο πρόσφατες – γνωμοδοτήσεις της, έλαβε εξαιρετικά σαφή θέση υπέρ ενός ευρωπαϊκού δικαστικού μέσου το οποίο θα παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές που θεωρούν ότι έχουν υποστεί κάποια συλλογική ζημία να προβούν στην άσκηση συλλογικής αγωγής για την επανόρθωση της ζημίας την οποία υπέστησαν. Ένα τέτοιο μέσο θα ήταν απολύτως σύμφωνο προς το ευρωπαϊκό δικαστικό δίκαιο και θα μπορούσε να διασφαλίσει την αποζημίωση για κάθε συλλογική υλική ζημία ή/και ηθική βλάβη (σύστημα ρητής αντίθεσης - «opt-out») η οποία προκαλείται εις βάρος των καταναλωτών σε οποιοδήποτε κράτος μέλος και υπό όμοιες συνθήκες. Σε περίπτωση που η Ουγγρική Προεδρία εγκρίνει τη συγκεκριμένη θέση τόσο οι καταναλωτές όσο και οι λοιποί δικαιούχοι συλλογικών δικαιωμάτων θα μπορούσαν να ωφεληθούν σημαντικά, πράγμα το οποίο θα απέβαινε επίσης προς όφελος της ενιαίας αγοράς και της καθιέρωσης θεμιτού ανταγωνισμού.

4.9 Όσον αφορά την αναθεώρηση της **οδηγίας για τα οργανωμένα** ταξίδια, η ΕΟΚΕ δεν έχει ακόμη λάβει αίτηση για την κατάρτιση γνωμοδότησης επί του θέματος. Η Επιτροπή εκτιμάται ότι θα υποβάλει σχετική πρόταση στις αρχές του 2011 και έχει ήδη αρχίσει να συλλέγει ιδέες ενόψει ενδεχόμενης αναθεώρησης της νομοθεσίας που διέπει τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.

4.10 Με την επιφύλαξη των γνωμοδοτήσεων της ΕΟΚΕ σχετικά με αυτά τα δύο θέματα, η ΕΟΚΕ συνιστά στην Ουγγρική Προεδρία να τα εξετάσει από κοινού προκειμένου να διασφαλιστεί μια συνεκτική προσέγγιση και να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών στον τομέα των ιδιωτικών ή των μαζικών μέσων μεταφοράς, με ή χωρίς συναφείς υπηρεσίες, καθώς και να προσδιοριστούν τα δικαιώματα, οι υποχρεώσεις και οι ευθύνες σε περίπτωση είτε διαφωνίας είτε ελλιπούς ή παραπλανητικής παροχής υπηρεσιών. Οι καταχρηστικές ρήτρες και οι αθέμιτες παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές που παρατηρούνται στον συγκεκριμένο τομέα θα πρέπει επίσης να τύχουν ιδιαίτερης προσοχής. Οι συνέπειες της πτώχευσης ταξιδιωτικών γραφείων, τουριστικών πρακτόρων και αεροπορικών εταιρειών θα ήταν επίσης σκόπιμο να αποτελέσουν αντικείμενο αυστηρότερου ρυθμιστικού πλαισίου.

4.11 Η εγκαθίδρυση της **εσωτερικής αγοράς χρηματοπιστωτικών** υπηρεσιών έχει σημειώσει κάποια πρόοδο –υπενθυμίζεται εν προκειμένω η οδηγία σχετικά με τον ενιαίο χώρο πληρωμών σε ευρώ (SEPA), μετά την υιοθέτηση του ευρώ, η οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MIFID), η οδηγία για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων (CAD), καθώς και οι πρόσφατες προτάσεις που διατύπωσε η Επιτροπή στις 12 Ιουλίου 2010 σχετικά με τα συστήματα εγγύησης των καταθέσεων (ΣΕΚ) και τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών ([6])– αλλά απομένουν ακόμη να γίνουν πολλά: απουσιάζει ένας γενικός πολιτικός προσανατολισμός, ικανός να αποβεί πραγματικά προς όφελος των καταναλωτών και των ΜΜΕ στην ενιαία αγορά. Η ίδια η Επιτροπή προσδιόρισε τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ως έναν τομέα στον οποίο οι καταναλωτές έρχονται αντιμέτωποι με σημαντικό αριθμό προβλημάτων ([7]).

4.12 Πρόκειται για έναν τομέα σχετικά με τον οποίο η ΕΟΚΕ έχει κληθεί να αποφανθεί σε πολυάριθμες περιπτώσεις, είτε κατόπιν αιτήσεως γνωμοδότησης είτε με γνωμοδοτήσεις πρωτοβουλίας, όπου όμως εξακολουθεί να απαιτείται η εξεύρεση μακρόπνοων, πρακτικών και αποτελεσματικών λύσεων. Κρίνεται σκόπιμο να υπενθυμιστούν τα εξής: η αντιμετώπιση του ζητήματος του υπεύθυνου δανεισμού και της υπερχρέωσης ([8]) δεν κατέστη δυνατή με την οδηγία για την «καταναλωτική πίστη»· η αποτυχία των προτάσεων σχετικά με την ενυπόθηκη πίστη, παρότι η ιδέα περί εναρμονίσεώς της έχει γίνει αποδεκτή εδώ και χρόνια· η ευάλωτη φύση των διατάξεων σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές και τη χρήση των χρεωστικών και των πιστωτικών καρτών· η έλλειψη πραγματικής κινητικότητας ως προς τους τραπεζικούς λογαριασμούς και τις ελάχιστες καθολικές τραπεζικές υπηρεσίες· η αδυναμία των κανόνων να ανταπεξέλθουν στις χρηματοπιστωτικές κρίσεις και να διασφαλίσουν την άμεση αποζημίωση οποιασδήποτε απώλειας ή/και ζημίας υφίστανται οι πελάτες των τραπεζών.

4.13 Η χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση εξακολουθεί να πλήττει σοβαρά τους καταναλωτές και τους μικροεπενδυτές. Ως εκ τούτου, η εκπόνηση πρακτικών μέτρων, όπως η δημιουργία ενός καθολικού τραπεζικού λογαριασμού, η διασφάλιση ελάχιστων τραπεζικών υπηρεσιών για όλους τους ευρωπαίους πολίτες, η καθιέρωση ενός αξιόπιστου και πανομοιότυπου συστήματος ηλεκτρονικών πληρωμών σε όλα τα κράτη μέλη ή η υιοθέτηση ενός αυστηρού ορισμού της ευθύνης των τραπεζών κατά τη χορήγηση πιστώσεων, θα μπορούσαν να αποτελέσουν δυνητικές ακολουθητέες οδούς, χωρίς βεβαίως να λησμονηθεί η διαμόρφωση ενός ενιαίου συστήματος ασφαλιστικής κάλυψης σε ολόκληρη την ευρωπαϊκή επικράτεια, ο προσδιορισμός της τυπολογίας των καταχρηστικών ρητρών και των αθέμιτων παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών που παρατηρούνται συγκεκριμένα στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η εξασφάλιση της συγκρισιμότητας των τραπεζικών τελών, αλλά και η ενίσχυση της υποχρέωσης παροχής συμβουλών σχετικά με τα σύνθετα χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Κατά τον ίδιο τρόπο, θα πρέπει η χρηματοπιστωτική εποπτεία να προσανατολιστεί προς τις ανάγκες των καταναλωτών, ενώ κρίνεται συγχρόνως σκόπιμο να προβλεφθούν αποτελεσματικοί μηχανισμοί για την επίλυση των διαφορών και την αποζημίωση των ενδιαφερομένων σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας οφειλόμενης σε δυσλειτουργία των χρηματοπιστωτικών συστημάτων (στον τραπεζικό και στον ασφαλιστικό τομέα).

4.14 Η ΕΟΚΕ χαιρετίζει την προσέγγιση της Επιτροπής όσον αφορά **τα δικαιώματα των καταναλωτών στο ψηφιακό περιβάλλον** η οποία προβάλλεται στο «Ψηφιακό θεματολόγιο», στο πλαίσιο της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» ([9]), αλλά απομένουν ακόμη να γίνουν πολλά προκειμένου να μπορέσουν οι πάντες να επωφεληθούν από μια καθολική υπηρεσία στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και των πληροφοριών· η ταχεία έκδοση μιας νέας ανακοίνωσης της Επιτροπής θα ήταν ευπρόσδεκτη και θα παρείχε στην Ουγγρική Προεδρία την ευκαιρία να υιοθετήσει αποφασιστική στάση όσον αφορά την ουδετερότητα του Διαδικτύου και τη συμπερίληψη της «υψηλής ταχύτητας» στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας, όπως έχει ήδη ζητήσει η ΕΟΚΕ κατά το παρελθόν.

([6]) COM(2010) 368 τελικό.
([7]) SEC(2009)1251 τελικό, της 22ας Σεπτεμβρίου 2009.
([8]) ΕΕ C 149 της 21ης Ιουνίου 2002, σ. 1-4.
([9]) ΕΕ C 54 της 19ης Φεβρουαρίου 2011, σελ. 58.

4.15 Η ΕΟΚΕ ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για την αναγνώριση και την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στο ψηφιακό περιβάλλον εν γένει και όχι απλώς στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Θα πρέπει να επιδιωχθεί πολύ σύντομα όχι μόνον η αναθεώρηση της οδηγίας για τις νομικές πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου, αλλά και η εξεύρεση των απαντήσεων που απαιτούνται σε συνάρτηση με την εξαιρετικά περιορισμένη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

4.16 Η Ουγγρική Προεδρία θα κληθεί επίσης να λάβει επείγουσες αποφάσεις σχετικά με τον ακριβή ορισμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων των καταναλωτών στον ψηφιακό κόσμο, καθώς και όσον αφορά την αναθεώρηση της οδηγίας-πλαισίου για την προστασία των δεδομένων και την προστασία του δικαιώματος του δημιουργού στον ψηφιακό χώρο.

4.17 Τέλος, η ΕΟΚΕ εύχεται πραγματικά να δώσει η Ουγγρική Προεδρία συνέχεια στα συμπεράσματα του Συμβουλίου Απασχόλησης (EPSCO) της 6ης και 7ης Δεκεμβρίου 2010 σχετικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας (ΚΥΚΩ), προκειμένου να ληφθούν πλήρως υπόψη οι συστάσεις του 3ου Φόρουμ για τις ΚΥΚΩ που διοργανώθηκε από τη Βελγική Προεδρία στις 26 και 27 Οκτωβρίου και να επιδιωχθεί κατ' αυτόν τον τρόπο η εφαρμογή των νέων διατάξεων της Συνθήκης της Λισσαβώνας και του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων σχετικά με τις υπηρεσίες κοινής ωφελείας.

5. **Η ιδιάζουσα περίπτωση του διασυνοριακού εμπορίου της εγγύτητας**

5.1 Η Ουγγρική Προεδρία ζήτησε από την ΕΟΚΕ να καταρτίσει γνωμοδότηση σχετικά με ένα θέμα το οποίο –παρότι είναι σημαντικό– δεν έχει ακόμη αποτελέσει αντικείμενο διεξοδικών μελετών σε κοινοτικό επίπεδο. Το θέμα αυτό αφορά το διασυνοριακό εμπόριο της εγγύτητας ή της γειτονίας και, ειδικότερα, την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών εκ μέρους των καταναλωτών από κάθε πλευρά των γεωγραφικών συνόρων της χώρας τους, δηλαδή το εμπόριο είτε μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ είτε με τρίτες χώρες.

5.2 Ορισμένα κράτη μέλη είχαν ήδη μελετήσει το φαινόμενο αυτό πριν ακόμη από την εισαγωγή του ευρώ, με στόχο τον προσδιορισμό του είδους των συναλλαγών, της ροής του χρήματος, των επιπτώσεων του εν λόγω φαινομένου στις παραμεθόριες περιοχές και στον ανταγωνισμό, κλπ.

5.3 Ωστόσο, καμία μελέτη σε ευρωπαϊκό επίπεδο δεν καθιστά δυνατό τον υπολογισμό του ύψους και των συνεπειών των διαπεριφερειακών διασυνοριακών συναλλαγών στα κράτη μέλη. Πράγματι, ούτε η ανακοίνωση της Επιτροπής του 1991 ([10]), ούτε η Πράσινη Βίβλος για το εμπόριο του 1996 ([11]), αλλά ούτε και η Λευκή Βίβλος του 1999 ([12]) αναφέρονται σε αυτό το είδος εμπορικών συναλλαγών. Το πρώτο πράγμα που χρειάζεται λοιπόν να ζητηθεί από την Επιτροπή είναι η εκπόνηση επακριβούς τοπογραφικής μελέτης και στατιστικής ανάλυσης των συναλλαγών αυτών.

5.4 Εντούτοις, στις αρχές της δεκαετίας του '90, η Επιτροπή και μια επιλεγμένη ομάδα περιφερειακών οργανώσεων καταναλωτών δημιούργησαν ένα δίκτυο κέντρων πληροφόρησης και παροχής συμβουλών με σκοπό την υποστήριξη όποιων καταναλωτών συναντούσαν δυσκολίες κατά τις διασυνοριακές συναλλαγές: τις λεγόμενες Ευρωθυρίδες, οι οποίες συστάθηκαν σε μεθοριακές πόλεις και εστιάζονταν κυρίως στην ενημέρωση των καταναλωτών.

5.5 Το 2001 η Επιτροπή εγκαινίασε το Ευρωπαϊκό Εξωδικαστικό Δίκτυο (δίκτυο ΕΕΔ) για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών. Εκείνη την εποχή λειτουργούσαν έντεκα Ευρωθυρίδες σε εννέα κράτη μέλη οι οποίες, εκτός από τις παραδοσιακές αρμοδιότητές τους, ήταν επίσης επιφορτισμένες με την παροχή νομικών συμβουλών προς τους καταναλωτές.

5.6 Στη συνέχεια, τον Ιανουάριο του 2005, ιδρύθηκε το υφιστάμενο δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (δίκτυο ΕΚΚ) με τη συγχώνευση του δικτύου ΕΕΔ και των Ευρωθυρίδων.

5.7 Η συγχώνευση των δύο δικτύων ήταν λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της αναμενόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και των πωλήσεων εξ αποστάσεως. Όμως εξαιτίας αυτής της συγχώνευσης χάθηκε τόσο η περιφερειακή τοποθεσία των Ευρωθυρίδων όσο και το έργο που επιτελούσαν ως προς το διασυνοριακό εμπόριο της εγγύτητας.

5.8 Πρέπει, επομένως, να τεθεί ως ερώτημα εάν αυτό το είδος εμπορίου εξακολουθεί να αποτελεί μια ιδιάζουσα περίπτωση η οποία αιτιολογεί την ανάληψη συγκεκριμένης δράσης εκ μέρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

5.9 Απαιτείται, επίσης, να τεθεί ως ερώτημα ποιες είναι οι ανάγκες των καταναλωτών στο πλαίσιο αυτού του είδους εμπορίου (πληροφόρηση, ειδική γλώσσα των συμβάσεων, συγκρισιμότητα των τιμών, σε περίπτωση που κάποιο από τα χρησιμοποιούμενα νομίσματα είναι διαφορετικό του ευρώ, συναλλαγματικές ισοτιμίες, προμήθειες και τραπεζικά τέλη κλπ.) και ποιος είναι αποτελεσματικότερος τρόπος αντιμετώπισής τους σε τοπικό επίπεδο.

Βρυξέλλες, 15 Μαρτίου 2011

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Staffan NILSSON

([10]) COM 1991/0041 τελικό της 11ης Μαρτίου 1991.
([11]) COM(96) 530 τελικό της 20 Νοεμβρίου 1996.
([12]) COM(99) 6 τελικό της 27ης Ιανουαρίου 1999.