



Bryssel 7.11.2019
COM(2019) 490 final

**KOMISSION KERTOMUS EUROOPAN PARLAMENTILLE, NEUVOSTOLLE,
EUROOPAN TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE JA ALUEIDEN
KOMITEALLE**

Kuluttajaohjelman 2014–2020 väliarvioni

{SWD(2019) 382 final}

1. JOHDANTO JA TAUSTA

Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 169 artiklassa edellytetään, että EU myötävaikuttaa kuluttajien terveyden, turvallisuuden ja taloudellisten etujen suojaamiseen toteuttamalla toimia kuluttajansuojan alalla ja ottaa kuluttajansuojaa koskevat vaatimukset huomioon myös unionin muita politiikkoja ja muuta toimintaa määriteltäessä ja toteutettaessa. Tämä voidaan saavuttaa osana pyrkimyksiä luoda asianmukaiset ja toimivat sisämarkkinat, joilla sekä kuluttajat että yritykset hyötyvät tasavertaisesti. Lisäksi EU voi toteuttaa toimenpiteitä, joilla tuetaan, täydennetään ja seurataan kansallisen tason politiikkaa kuluttajien tiedonsaantia, koulutusta ja järjestäytymistä koskevien oikeuksien edistämiseksi.

EU on ottanut käyttöön kuluttajien oikeuksia ja politiikkoja, joilla pyritään tämän tavoitteen saavuttamiseen joko horisontaalisten välineiden tai alakohtaisen lainsäädännön avulla. Viimeaikaisiin ponnisteluihin pitää tämä lainsäädäntökehys ajan tasalla ja mukauttaa sitä muuttuviin markkinoihin kuuluvat kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen¹ tarkistus sekä kuluttaja- ja markkinaoikeuden toimivuustarkastus², joka johti huhtikuussa 2018 siihen, että Kuluttajat vahvempaan asemaan -aloite³ hyväksyttiin.

Näiden painopisteiden käytännön toteutusta tuetaan EU:n talousarviosta myönnettyllä rahoituksella vuosiksi 2014–2020 hyväksytyin monivuotisen kuluttajaohjelman⁴ kautta. Ohjelmaan on varattu 188,8 miljoonaa euroa vuosiksi 2014–2020. Se hyväksyttiin tukemaan niiden toimintapoliittisten painopisteiden täytäntöönpanoa, jotka on esitetty asiakirjassa Euroopan kuluttaja-asioiden toimintaohjelma – edistetään luottamusta ja kasvua⁵. Kuluttajaohjelmasta annetun asetuksen 13 artiklan 2 kohdassa säädetään, että komission on toimitettava ohjelman väliarvioinnista kertomus Euroopan parlamentille ja neuvostolle.

Asetuksen mukaan ohjelman **yleisenä tavoitteena** on ”varmistaa korkeatasoinen kuluttajansuoja, antaa kuluttajille vaikutusmahdollisuuksia ja tehdä kuluttajasta sisämarkkinoiden keskeinen toimija älykästä, kestäväää ja osallistavaa kasvua koskevan yleisen strategian puitteissa. Ohjelma pyrkii tähän myötävaikuttamalla kuluttajien terveyden, turvallisuuden sekä oikeudellisten ja taloudellisten etujen suojaamiseen ja edistämällä kuluttajien oikeutta tiedonsaantiin ja valistukseen ja oikeutta järjestäytyä etujensa valvomiseksi sekä tukemalla kuluttajan etujen huomioon ottamista muilla politiikan aloilla. Ohjelmalla täydennetään, tuetaan ja seurataan jäsenvaltioiden toteuttamaa politiikkaa”.

Ohjelma pohjautuu toimiin, joita rahoitettiin edellisestä ohjelmasta (2007–2013)⁶. Siten varmistetaan sujuva siirtyminen seuraavaan ohjelmakauteen ja monivuotisten toimenpiteiden jatkuminen ottaen samalla huomioon edellisen ohjelman väliarviointi, jossa on tuotu esiin ohjelmassa saavutetut onnistumiset ja alat, joihin on kiinnitettävä enemmän huomiota.

¹ Kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta 12 päivänä joulukuuta 2017 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2017/2394,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=FI>

² <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/swd2017208f1staffworkingpaperenv3p1889270.pdf>

³ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=620435

⁴ Kuluttajaohjelma vuosiksi 2014–2020 perustettiin 26. helmikuuta 2014 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU) N:o 254/2014,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0254>

⁵ COM(2012) 225 final.

⁶ Kuluttajapolitiikkaa koskevasta yhteisön toimintaohjelmasta (2007–2013) 18 päivänä joulukuuta 2006 tehty Euroopan parlamentin ja neuvoston päätös N:o 1926/2006/EY, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=LEGISSUM%3A132052>

Vuosien 2014–2020 kuluttajaohjelman täytäntöönpanossa on vuoden 2014 lopusta lähtien otettu huomioon myös seuraavat komission prioriteetit: syvemvät ja oikeudenmukaisemmat sisämarkkinat, yhdenmetyt digitaaliset sisämarkkinat ja joustavampi energiaunioni. Lisäksi ohjelmalla tuetaan kuluttajapoliittista panosta kestävästä kulutuksesta ja kiertotaloutta koskeviin hankkeisiin erityisesti kiertotaloutta koskevan EU:n toimintasuunnitelman⁷ yhteydessä.

2. ARVIOINNIN LAAJUUS JA TARKOITUS SEKÄ ARVIOINNISSA KÄYTETTY MENETELMÄ

2.1. Arvioinnin laajuus ja tarkoitus

Vuosia 2014–2020 koskevan kuluttajaohjelman väliarvioinnin tarkoituksena on tarkastella ohjelman kaikkien toimenpiteiden tavoitteiden saavuttamista sekä asetuksen 4 artiklassa vahvistettujen tukikelpoisten toimien ja liitteessä I tarkoitettujen erityistoimien täytäntöönpanotilannetta. Toimenpiteiden uusimista, muuttamista tai keskeyttämistä koskevan päätöksen tekemiseksi tässä arvioinnissa eritellään varojen jakamista edunsaajille sekä resurssien käytön tehokkuutta ja siitä Euroopan tasolla saatavaa lisäarvoa ottaen huomioon kuluttajansuojan ja muiden kuluttajien kannalta merkityksellisten EU:n politiikkojen alalla tapahtunut kehitys. Arvioinnin alustavat tulokset on otettu huomioon valmisteltaessa seuraavaa monivuotista rahoituskehystä koskevaa sisämarkkinaohjelmaa⁸.

Arvioinnissa tutkitaan lisäksi, onko menettelyjä mahdollista edelleen yksinkertaistaa, onko ohjelma sisäisesti ja ulkoisesti johdonmukainen ja onko sillä synergioita ja täydentävyyttä muiden EU:n ohjelmien kanssa, ovatko kaikki tavoitteet edelleen merkityksellisiä ja miten toimenpiteillä on edistetty unionin painopisteiden eli älykkään, kestävä ja osallistavan kasvun toteutumista. Seuraavan ohjelman mahdollisesta uusimista, muuttamista tai keskeyttämistä koskevan päätöksen perustaksi on arvioitu ohjelman pitkän aikavälin vaikutuksia ja vaikutusten kestävyyttä soveltamisalan, luonteen ja kustannusten osalta siinä määrin kuin se on mahdollista ottaen huomioon, että ohjelmaa toteutetaan edelleen.

Arvioinnissa tarkastellaan ohjelman täytäntöönpanoa kaikissa EU:n jäsenvaltioissa (liittymisaika huomioon ottaen) sekä Norjassa ja Islannissa. Arviointi kattaa vuodet 2014–2017.

2.2. Menetelmä ja sen rajoitukset

Arviointi tehtiin lokakuun 2017 ja huhtikuun 2018 välisenä aikana. Kertomuksen liitteenä on komission yksiköiden valmisteluasiakirja, jossa tukeudutaan ulkopuolisen toimeksisaajan toteuttamaan tutkimukseen⁹.

⁷ Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle: Kierto kuntoon – Kiertotaloutta koskeva EU:n toimintasuunnitelma, COM(2015) 614 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>

⁸ Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi sisämarkkinoita, yritysten, mukaan luettuna pienten ja keskisuurten yritysten, kilpailukykyä ja Euroopan tilastoja koskevan ohjelman perustamisesta ja asetusten (EU) N:o 99/2013, (EU) N:o 1287/2013, (EU) N:o 254/2014, (EU) N:o 258/2014, (EU) N:o 652/2014 ja (EU) 2017/826 kumoamisesta, COM(2018) 441 final – 2018/0231(COD), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1540389031742&uri=CELEX%3A52018PC0441>

⁹ Julkaistu 18. tammikuuta 2019, <https://publications.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/5e9ee253-22b0-11e9-8d04-01aa75ed71a1/language-en>

Tätä arviointia varten kerättiin, tarkasteltiin ja käsiteltiin monenlaisia raportteja, tieteellistä kirjallisuutta ja muita asiakirjoja, jotka koskevat kuluttajaohjelman nojalla rahoitettuja toimia ja toimintaa. Jotta mahdollisimman monen tahon edut voitiin ottaa huomioon, arvioinnissa kuultiin laajasti eri sidosryhmiä. Julkinen kuuleminen järjestettiin 10. tammikuuta 2018 – 9. maaliskuuta 2018 osana vuoden 2020 jälkeisten rahoitusohjelmien valmistelemiseksi järjestettyä kuulemismenettelyä, joka koski EU:n varojen käyttöä investointien, tutkimuksen ja innovoinnin, pk-yritysten ja sisämarkkinoiden aloilla.

Arvioinnin aikaan suurin osa rahoitetuista toimista oli vasta toteutuksen alkuvaiheessa, joten toimien tuloksista ja ohjelman vaikutuksista saatiin vain vähän tietoja. Sen vuoksi ohjelman väliarvioinnissa nojaututtiin suurelta osin sidosryhmien arvioihin kuluttajaohjelman täytäntöönpanosta ja siitä rahoitettujen toimien tuloksista.

Aina kun mahdollista, haastattelujen tulosten analysointiin käytettiin kolmiomenetelmää, johon otettiin mukaan tuotosten ja toimien kvantitatiivinen analyysi. Arviointikysymysten analyysiin saatiin lisätietoa vertaamalla tilannetta lähtötilanteeseen (edellisen ohjelmakauden loppuun) niiltä osin kuin se oli mahdollista.

3. OHJELMAN KESKEISET OSATEKIJÄT JA TOTEUTTAMINEN

3.1. Ohjelman erityistavoitteet ja tukikelpoiset toimet

Asetuksen yleisen tavoitteen saavuttamiseksi sen 3 artiklassa asetetaan seuraavat **neljä erityistavoitetta**, jotka on tarkoitus saavuttaa tukikelpoisten toimien avulla:

Erityistavoite I – Turvallisuus. Ohjelman tässä erityistavoitteessa pyritään vakiinnuttamaan tuoteturvallisuus ja edistämään sitä tehokkaan markkinavalvonnan avulla kaikkialla unionissa. Tämän tavoitteen saavuttamista edistetään kuluttajaohjelman seuraavien tukikelpoisten toimien avulla:

- Järjestetään tieteellistä neuvontaa ja riskianalyseja, jotka koskevat kuluttajien terveyttä ja turvallisuutta, kun kyse on palveluista ja muista tuotteista kuin elintarvikkeista, ja tuetaan päätöksellä 2008/721/EY perustettujen riippumattomien tiedekomiteoiden työtä.
- Koordinoidaan tuoteturvallisuutta koskevia markkinavalvonta- ja täytäntöönpanotoimenpiteitä ottaen huomioon Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY¹⁰, ja toteutetaan toimia, joilla parannetaan kuluttajapalvelujen turvallisuutta.
- Pidetään yllä kosmetiikkatietokantoja ja kehitetään niitä edelleen.

Kukin edellä mainituista toimista toteutetaan kuluttajaohjelmasta rahoitetuilla erityisillä toiminnoilla. Tärkeimmät tavoitteen I mukaisesti rahoitetut toimintamuodot ovat

- tuoteturvallisuuden nopea hälytysjärjestelmä (RAPEX)
- muiden kulutustuotteiden kuin elintarvikkeiden turvallisuutta koskevat yhteiset yhteistyö- ja täytäntöönpanotoimet
- täytäntöönpanoviranomaisten virkamiesvaihdot tuoteturvallisuuden alalla ja
- kosmetiikkaa koskevat EU:n tietokannat (kosmeettisten valmisteiden ilmoitusportaali, Cosmetic Product Notification Portal).

¹⁰ Yleisestä tuoteturvallisuudesta 3 päivänä joulukuuta 2001 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/ALL/?uri=CELEX%3A32001L0095>

Erityistavoite II – Kuluttajavalistus ja -kasvatus sekä kuluttajajärjestöjen tukeminen.

Tässä erityistavoitteessa pyritään kehittämään kuluttajakasvatusta ja -valistusta ja parantamaan kuluttajien tietoisuutta omista oikeuksistaan sekä kokoamaan näyttöä kuluttajapolitiikan perustaksi ja tukemaan kuluttajajärjestöjä ottaen lisäksi huomioon muita heikommassa asemassa olevien kuluttajien erityistarpeet. Tavoitteeseen II kuuluvat seuraavat tukikelpoiset toimet:

- Kehitetään päätöksenteon perustaksi näyttöpohjaa ja parannetaan tietojen saatavuutta kuluttajia koskevilla aloilla, jotta voidaan suunnitella älykästä ja kohdennettua sääntelyä sekä havaita markkinoiden toiminnan puutteita ja kuluttajien tarpeiden muutoksia. Näin voidaan kehittää kuluttajapolitiikkaa ja tunnistaa kuluttajien kannalta ongelmallisimmat alat ja ottaa kuluttajien edut huomioon unionin muilla politiikan aloilla.
- Annetaan unionin tason kuluttajajärjestöille tukea rahoituksen muodossa. Kehitetään unionin, kansallisen ja alueellisen tason kuluttajajärjestöjen valmiuksia, ja lisätään avoimuutta sekä parhaiden toimintatapojen ja asiantuntemuksen vaihtoa.
- Edistetään kuluttajamarkkinoiden avoimuutta ja kuluttajavalistusta varmistamalla, että kuluttajien käytössä on myös rajat ylittävää kaupankäyntiä varten vertailukelpoista, luotettavaa ja helposti saatavissa olevaa tietoa, jonka avulla kuluttajat voivat vertailla hintojen lisäksi myös tavaroiden ja palvelujen laatua ja kestävyyttä.
- Edistetään kuluttajakasvatusta elinikäisen oppimisen prosessina, jossa keskitytään erityisesti muita heikommassa asemassa oleviin kuluttajiin.

Kukin edellä mainituista toimista toteutetaan kuluttajaohjelmasta rahoitetuilla erityisillä toiminnoilla. Tärkeimmät tavoitteen II mukaisesti rahoitetut toimintamuodot ovat

- kuluttajien tulostaulut¹¹ ja kyselytutkimukset (kuluttajatulostaulu ja kuluttajamarkkinoiden tulostaulu)
- kuluttajamarkkinoita koskevat tutkimukset¹²
- kuluttajajärjestöjen valmiuksien kehittäminen (”Consumer Champion” -hanke)
- tuki unionin tason kuluttajajärjestöille
- EU:n kuluttajavalistus- ja tiedotuskampanjat
- eurooppalainen kuluttajavalitusten rekisteröintijärjestelmä (ECCRS) ja siihen liittyvät tukitoimenpiteet sekä
- EU:n kuluttajakasvatusaineistot (”Consumer Classroom” -hanke).

Erityistavoite III – Oikeudet ja oikeussuojakeinot. Ohjelmalla pyritään kehittämään ja vahvistamaan kuluttajien oikeuksia erityisesti älykkään sääntelyn avulla ja parantamalla yksinkertaisten, tehokkaiden, nopeiden ja edullisten oikeussuojakeinojen saatavuutta, vaihtoehtoinen riitojenratkaisu mukaan luettuna. Tämän tavoitteen saavuttamista edistetään kuluttajaohjelman seuraavien tukikelpoisten toimien avulla:

- Komissiossa valmistellaan kuluttajansuoja-alan lainsäädäntö- ja muita sääntelyaloitteita, seurataan, miten jäsenvaltiot saattavat lainsäädännön osaksi kansallista lainsäädäntöä, ja arvioidaan lainsäädännön vaikutuksia. Yhteis- ja itsesääntelyaloitteita edistetään, ja tällaisten aloitteiden todellista vaikutusta kuluttajamarkkinoihin seurataan.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en

¹² https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-studies_en

- Edistetään varsinkin vaihtoehtoisten kuluttajille tarjottavien riitojenratkaisujärjestelmien saatavuutta muun muassa hyödyntämällä unionin laajuista online-järjestelmää ja kansallisten vaihtoehtoisten riitojenratkaisujärjestelmien verkostoitumista. Erityistä huomiota kiinnitetään muita heikommassa asemassa olevien kuluttajien tarpeiden ja oikeuksien kannalta asianmukaisiin toimenpiteisiin. Seurataan kuluttajille tarjottavien riitojenratkaisujärjestelmien toimintaa ja vaikuttavuutta, myös kehittämällä ja ylläpitämällä siihen tarkoitukseen asianmukaisia tietoteknisiä välineitä. Vaihdetaan jäsenvaltioiden kulloisiakin parhaita toimintatapoja ja kokemuksia.

Kukin edellä mainituista toimista toteutetaan kuluttajaohjelmasta rahoitetuilla erityisillä toiminnoilla. Tärkeimmät tavoitteen III mukaisesti rahoitetut toimintamuodot ovat

- kuluttajien käyttäytymiseen liittyvät tutkimukset (esim. vakuutuspalveluja koskevat kuluttajien päätökset, verkkoalustojen avoimuus, mainosmarkkinakäytännöt sosiaalisessa mediassa)
- muut EU:n kuluttajapoliittiset tutkimukset (esim. arvioinnit, selvitys täytäntöönpanoviranomaisten toimivallasta kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen soveltamisessa)
- kuluttajakonferenssin järjestäminen
- kansalaisten energiafoorumin järjestäminen
- verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin (ODR) ylläpito ja hallinnointi sekä
- viestintäkampanjat ja vaihtoehtoista/verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevat toimet.

Erityistavoite IV – Täytäntöönpano. Tavoitteena on tukea kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanoa lisäämällä kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten välistä yhteistyötä ja tarjoamalla kuluttajien tueksi neuvontaa. Tavoite IV toteutetaan kuluttajaohjelman seuraavien kahden tukikelpoisen toimen avulla:

- Koordinoidaan valvonta- ja täytäntöönpanotoimenpiteitä ottaen huomioon Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 2006/2004.
- Annetaan rahoitustukea yhteisiin toimiin sellaisten julkisten tai voittoa tavoittelemattomien elinten kanssa, jotka muodostavat unionin verkostoja ja tarjoavat kuluttajille tietoa ja apua, jotta nämä voivat käyttää oikeuksiaan ja tarkoituksenmukaisia riitojenratkaisukeinoja, muun muassa vaihtoehtoisia verkkovälitteisiä riitojenratkaisujärjestelmiä (Euroopan kuluttajaneuvontakeskusten verkosto).

Kukin edellä mainituista toimista toteutetaan kuluttajaohjelmasta rahoitetuilla erityisillä toiminnoilla. Tärkeimmät tavoitteen IV mukaisesti rahoitetut toimintamuodot ovat

- kuluttajansuojaa koskeva yhteistyöverkosto (CPC), kuluttajansuojaa koskeva yhteistyöjärjestelmä ja yhteiset toimet kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanemiseksi mukaan luettuina
- täytäntöönpanoviranomaisten virkamiesvaihto CPC:n puitteissa
- täytäntöönpanoviranomaisten koulutus (verkkovalvonta-akatemia [e-Enforcement Academy])
- rahoitustuki Euroopan kuluttajakeskusten verkostolle (ECC-verkosto) sekä
- ECC-verkoston koulutukset.

3.2. Ohjelman hallinto ja edunsaajat

Ohjelma pannaan täytäntöön vuotuisten työohjelmien avulla, ja komissio hyväksyy työohjelmat jäsenvaltioiden edustajista koostuvan neuvoo-antavan komitean¹³ avustuksella. Kussakin vuotuisessa työohjelmassa esitetään toimet, jotka on tarkoitus toteuttaa kunakin vuonna, myös kunkin toimen rahoitusvarojen jako sekä valinta- ja myöntämisperusteet varojen myöntämiseksi. Toimet toteutetaan pääasiassa tarjous- ja ehdotuspyyntöjen avulla.

Luxemburgissa sijaitseva kuluttaja-, terveys-, maatalous- ja elintarvikeasioiden toimeenpanovirasto (Chafea)¹⁴ on vuodesta 2008 lähtien pannut täytäntöön tärkeän osan monivuotisista ohjelmista. Virasto ja komissio sopivat kunkin vuotuisen työohjelman osalta yhdessä, mitkä ohjelman toimet virasto toteuttaa.

Avustusten, hankintasopimusten ja yhteisten toimien edunsaajat ovat julkisia elimiä, yksityisiä voittoa tavoittelemattomia yhteisöjä ja yksityisiä tahoja kaikissa EU:n jäsenvaltioissa. Kohderyhmiä ovat muun muassa kuluttajansuojaviranomaiset ja muut vastuulliset tahot, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavat virkamiehet (esim. virkamiesvaihto), eurooppalaiset kuluttajajärjestöt, korkea-asteen oppilaitokset, opiskelijat ja opettajat.

3.3. Talousarvio ja ohjelman täytäntöönpanotilanne

Kuluttajaohjelman 2014–2020 täytäntöönpano jatkuu: useimmat vuosien 2014, 2015, 2016 ja 2017 suoritustavoitteet on saavutettu. Vuotuisen työohjelman talousarvio oli 21,9 miljoonaa euroa vuodelle 2014, 22,5 miljoonaa euroa vuodelle 2015, 23,7 miljoonaa euroa vuodelle 2016 ja 24,7 miljoonaa euroa vuodelle 2017. Lopullinen toteutumisaste oli 98,3 prosenttia vuonna 2014, 99 prosenttia vuonna 2015, 99,52 prosenttia vuonna 2016 ja 94,4 prosenttia vuonna 2017.¹⁵ Työohjelmien täytäntöönpano eteni suunnitelmien mukaisesti lukuun ottamatta sitä, että jäsenvaltioiden viranomaiset käyttivät määrärahoja odotettua vähemmän, ja käyttämättä jäänyt määrä kohdennettiin valistuskampanjoihin. Ohjelmakauden puolivälissä asetuksen liitteessä I esitettyjen erityistoimien täytäntöönpano on hyvässä vauhdissa. Vain joitakin erityistoimia ei ole vielä toteutettu kokonaan tai ei lainkaan.

• Erityistavoite I – Tuoteturvallisuus

Ohjelmaan vuosina 2014–2017 sidotuista varoista käytettiin 13,1 miljoonaa euroa erityistavoitteeseen I liittyvään toimintaan (14 prosenttia). Suurin osa sidotuista varoista osoitettiin yhteiseen yhteistyö- ja täytäntöönpanotoimintaan muiden kuin elintarvikkeiden turvallisuuden alalla (6,2 miljoonaa euroa eli 47 prosenttia tavoitteen I varoista). RAPEXiin osoitettiin noin 2,9 miljoonaa euroa (22 prosenttia tavoitteen I varoista). Määrärahoiltaan pienin toimintamuoto on virkamiesvaihto tuoteturvallisuuden alalla (3 prosenttia tavoitteen I varoista; ilman verkostoitumiseen ja tapahtumiin tai muuhun tukitoimintaan osoitettuja varoja).

• Erityistavoite II – Kuluttajavalistus ja -kasvatus sekä kuluttajajärjestöjen tukeminen

Ohjelmaan vuosina 2014–2017 sidotuista varoista käytettiin 35,1 miljoonaa euroa erityistavoitteeseen II liittyvään toimintaan (37 prosenttia). Eniten varoja vuosina 2014–2017

¹³ Komitea on asetuksessa (EU) N:o 182/2011 määritelty neuvoo-antava komitea.

¹⁴ Lisätietoja toimeenpanovirastosta: https://ec.europa.eu/chafea/about/index_en.htm

¹⁵ Vuoden 2018 talousarvion toteutus on edelleen käynnissä vuonna 2019.

sidotuista varoista osoitettiin EU:n kuluttajavalistus- ja -tiedotuskampanjoihin (9,0 miljoonaa euroa eli 26 prosenttia tavoitteen II varoista). Rahoitukseltaan toiseksi suurin toimintamuoto ovat kuluttajille suunnatut tulostaulut ja kyselytutkimukset (8,9 miljoonaa euroa) ja kolmanneksi suurin unionin tason kuluttajajärjestöille annettava tuki (6,0 miljoonaa euroa). Rahoitukseltaan pienin toimintamuoto on eurooppalainen kuluttajavalitusten rekisteröintijärjestelmä (ECCRS; 2 prosenttia tavoitteen II varoista; ilman verkostoitumiseen ja tapahtumiin tai muuhun tukitoimintaan osoitettuja varoja).

- **Erityistavoite III – Kuluttajien oikeudet ja oikeussuojakeinot**

Kuluttajaohjelmaan vuosina 2014–2017 sidotuista varoista käytettiin 13,0 miljoonaa euroa erityistavoitteeseen III liittyvään toimintaan (14 prosenttia).

Tavoitteen III varoista 47 prosenttia liittyy erityisesti verkkovälitteiseen/vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun (ODR/ADR): kaksi rahoitukseltaan suurinta tähän tavoitteeseen kuuluvaa toimintamuotoa ovat verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin ylläpito ja hallinto (noin 3,0 miljoonaa euroa) sekä verkkovälitteistä/vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat viestintä- ja tiedotuskampanjat (noin 3,1 miljoonaa euroa). Kuluttajien käyttäytymistä koskevat (2,4 miljoonaa euroa) ja muut EU:n kuluttajatutkimukset (1,9 miljoonaa euroa) vievät myös merkittävän osan tavoitteen III varoista. Vähiten rahoitusta vuosina 2014–2017 saaneita toimintamuotoja ovat kuluttajakonferenssin (7 prosenttia tavoitteen III varoista) ja kansalaisten energiafoorumin (0,4 prosenttia) järjestäminen.

- **Erityistavoite IV – Täytäntöönpano**

Kuluttajaohjelmaan vuosina 2014–2017 sidotuista varoista käytettiin 30,2 miljoonaa euroa erityistavoitteeseen IV liittyvään toimintaan (31 prosenttia).

Selvästi eniten rahoitusta käytettiin Euroopan kuluttajakeskusten verkoston (ECC-verkosto) toimintaan. ECC-verkoston osuus kuluttajaohjelman tavoitteen IV menoista oli vuosina 2014–2017 noin 24,8 miljoonaa euroa eli 82 prosenttia. Seuraavaksi eniten rahoitusta saaneita toimintamuotoja ovat CPC-verkosto (7 prosenttia tavoitteen IV varoista) ja täytäntöönpanoviranomaisten koulutus verkkovalvonta-akatemiassa (5 prosenttia tavoitteen IV varoista). Rahoitukseltaan pienin toimintamuoto on täytäntöönpanoviranomaisten virkamiesvaihto (1 prosentti tavoitteen IV varoista; ilman muita tukitoimintoja).

- **Monialainen toiminta**

Noin 4 prosenttia talousarviosta sisältyy hallinnon budjettikohtaan, jota käytetään monialaisen toiminnan rahoittamiseen, kuten tilaisuuksien tai kokousten osanottajien matka- ja majoituskustannuksiin.

4. MITÄ KULUTTAJAOHJELMALLA ON SAAVUTETTU?

Kuten liitteenä olevassa komission yksiköiden valmisteluasiakirjassa¹⁶ todetaan, kuluttajaohjelma toimii ohjelman puolivälissä sen erityistavoitteiden kannalta yleisesti ottaen hyvin. Seuraavissa osissa arvioidaan ohjelman toimivuutta sen vaikuttavuuden, tehokkuuden,

¹⁶ Komission yksiköiden valmisteluasiakirja SWD(2019) 382. Oheisasiakirja asiakirjaan ”Report from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on the mid-term evaluation of the implementation of the Consumer Programme 2014 - 2020” (komission kertomus Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle kuluttajaohjelman (2014–2020) täytäntöönpanon väliarvioinnista).

merkityksellisyyden, johdonmukaisuuden ja EU:n tason lisäarvon kannalta. Lisäksi esitellään kuultujen sidosryhmien näkemyksiä.

4.1. Vaikuttavuus

Tavoite I – Tuoteturvallisuus

Ohjelman puitteissa toteutettu toiminta on suurelta osin vaikuttanut tuoteturvallisuuden vakiintumiseen ja paranemiseen EU:ssa markkinavalvonnan avulla. Näin ollen tavoitteen I toteuttamisessa on edistytty merkittävästi peruskauteen verrattuna. Jäsenvaltioiden välinen tiedonvaihto ja yhteistyö ovat parantuneet, mikä on vähentänyt täytäntöönpanon eroja EU:ssa.

Tuoteturvallisuuden nopeasta hälytysjärjestelmästä (RAPEX) on tullut vaikuttava ja tärkeä osa EU:n markkinavalvontarakennetta. Sen tärkeimmät kohderyhmät kaikkialla EU:ssa ovat tunnustaneet järjestelmän ja arvostavat sitä. Kansalliset viranomaiset pitävät yhteisiä toimia, koulutusta ja verkostoitumista vaikuttavina. Tämän toiminnan ansiosta yhteisiin ongelmiin etsitään koordinoituja lähestymistapoja ja eri maiden viranomaiset ovat suoraan yhteydessä keskenään ja vaihtavat hyviä toimintatapoja. Toiminta tukee jäsenvaltioiden viranomaisia myös uusien haasteiden ratkaisemisessa. Esimerkiksi verkkovalvonta-akatemiaan laadukkaiden koulutusten ja oppimateriaalien ansiosta jäsenvaltioiden on ollut mahdollista tehdä yhteistyötä verkkotutkimusten suorittamisessa.

Haastateltavien antamien tietojen mukaan markkinavalvontaan ja täytäntöönpanoon jäsenvaltioissa käytettävissä olevat niukat henkilöstö- ja rahoitusresurssit vaikuttavat kuitenkin saavutusten tasoon. Arvioinnin aikana kuultujen sidosryhmien mukaan markkinoilla on jatkuvasti vaarallisia tuotteita ja uusia riskejä, jotka johtuvat muun muassa uusista teknisesti monimutkaisista tuotteista tai kolmansien maiden kanssa käytävästä sähköisestä kaupasta. Tätä voidaan pitää todisteena siitä, että markkinavalvontaa tarvitaan jatkuvasti uusiin haasteisiin sopeutumiseksi.

Kuluttajien luottamus tuoteturvallisuuteen on kuitenkin lisääntynyt ohjelmakauden aikana. Noin kolme neljäsosaa vähittäismyyjistä on samaa mieltä siitä, että viranomaiset valvovat aktiivisesti tuoteturvallisuuslainsäädännön noudattamista heidän toimialallaan ja varmistavat, että lainsäädäntöä noudatetaan.

Yleisesti ottaen sidosryhmät näkivät, että nykyisen kuluttajaohjelman neljän ensimmäisen vuoden aikana toteutettujen toimien vaikutus oli myönteinen. Yhtä myönteinen oli käsitys hyödyistä, joita suurimmalla osalla toiminnasta oli saatu aikaan jäsenvaltioissa.

Tavoite II – Kuluttajavalistus ja -kasvatus, näyttöpohjan kokoaminen sekä kuluttajajärjestöjen tukeminen

Kuluttajatulostaulut ja markkinatutkimukset ovat merkittävästi edistäneet näytön kokoamista kuluttajapolitiikan perustaksi, ja yhdessä ne ovat hyödyllisiä välineitä kansallisen tason vertailuanalyysiä varten. Tämä on johtanut politiikan entistä laajempaan hyväksyntään EU:n tasolla. Myös ohjelman kautta Euroopan kuluttajajärjestöjen liitolle (BEUC) annettua tukea pidettiin arvioinnissa vaikuttavana. Järjestö on antanut tärkeän ja johdonmukaisen panoksen kuluttajien etujen edustamiseen EU:n tasolla.

Arvioinnin mukaan Consumer Champion -koulutuskurssit ovat arvokkaita ja sidosryhmien suuresti arvostamia. Verkkokursseja ja interaktiivista foorumia ei kuitenkaan käytetty odotusten mukaisesti. Kuluttajajärjestöjen valmiudet olivat kansallisella tasolla edelleen riittämättömiä, mikä johtui pääasiassa resurssien puutteesta. Ohjelmasta rahoitetuilla kuluttajille suunnatuilla valistuskampanjoilla on saatu hyviä tuloksia, ja kampanjoille asetetut saavutettavuutta ja vaikutusta koskevat tavoitteet on saavutettu. Pitkäaikaisvaikutuksia on kuitenkin vaikea pitää yllä.

Asetuksessa säädetyt tähän tavoitteeseen liittyvät eurooppalaiseen kuluttajavalitusten rekisteröintijärjestelmää koskevat tavoitteet jo saavutettu.¹⁷ Vaikka indikaattorin arvot olivat positiivisia, haastatellut korostivat kuitenkin ponnisteluja, joita tarvitaan valitusten tekemiseen, ja ehdottivat, että järjestelmää olisi parannettava tai muutettava.

Tärkeimmät tämän tavoitteen saavuttamiseen vaikuttavat tekijät ovat usein ulkoisia. Kuluttajavalituksen ja -tiedotuksen alalla tällaisia tekijöitä ovat jäsenvaltioissa käytettävissä olevat rajalliset henkilöstö- ja rahoitusresurssit sekä kuluttajakasvatuksen vähäinen sisällyttäminen kansallisiin opetussuunnitelmiin. Kuluttajajärjestöjen valmiuksien kehittämisen alalla tärkeimpiä edistymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat kohdeorganisaatioiden resurssirajoitteet, joita ei voida riittävällä tavalla ratkaista pelkästään koulutuksen avulla.

Tavoite III – Kuluttajien oikeudet ja oikeussuojakeinot

Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi on suhteellisen menestyksekkäästi houkuttellut kuluttajia rekisteröimään valituksensa. Valitusten määrää koskeva vuoden 2020 tavoite¹⁸ saavutetaan todennäköisesti.

Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin tärkein etu näyttää olevan, että elinkeinonharjoittajat, joihin foorumi on ottanut yhteyttä, ratkaisevat ongelman usein epävirallisesti suoraan ongelmasta kärsivien kuluttajien kanssa, jolloin vaihtoehtoista riidanratkaisujärjestelmää ei tarvita. EU:n tutkimustietojen perusteella voidaan havaita, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen saatavuus ja kuluttajien tyytyväisyys niihin ovat kehittyneet myönteisesti. Kehitys kuvastaa mahdollisesti jäsenvaltioissa käynnissä olevaa työtä vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien kehittämiseksi, samoin kuin sitä, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tunnustetaan aiempaa laajemmin olevan tehokkaita muutoksenhakukeinoja.

Kuluttajien käyttäytymiseen liittyvät tutkimukset ovat myös keskeinen väline, jolla tuetaan näyttöön perustuvaa päätöksentekoa. Tutkimuksissa tarkastellaan, miten todelliset kuluttajat toimivat todellisilla markkinoilla vuorovaikutuksessa todellisten yritysten kanssa. Siten täydennetään oikeudellisista ja taloudellisista tutkimuksista saatavaa näyttöä. Sidoryhmät

¹⁷ Vuodelle 2020 ECCRS-järjestelmään valituksia toimittavien valituselinten (70) ja maiden (20) lukumäärää koskevat tavoitteet ylitettiin jo vuonna 2015, jolloin valituselimiä oli 73 ja niitä oli 20 maassa.

¹⁸ Vuoden 2020 tavoite on 100 000 ODR-järjestelmässä käsiteltyä tapausta verrattuna perusviivan mukaiseen 17 500 tapaukseen (vuonna 2010). Vuonna 2017 ODR-järjestelmässä käsiteltiin 55 002 tapausta, ja jos tämä suuntaus vahvistuu, vuoden 2020 tavoitteen saavuttamisen pitäisi olla mahdollista.

katsovat kuitenkin, etteivät poliittiset päättäjät hyödynnä riittävästi näitä tutkimuksia tai että tutkimusten tunnettuutta voitaisiin parantaa. Useat tutkimukset ovat vaikuttaneet suoraan EU:n kuluttajapoliittisten aloitteiden kehittämiseen, ja sidosryhmät ovat vahvistaneet tutkimusten käytännön arvon.

Tavoite IV – Täytäntöönpano

Arviointi osoitti, että tavoitteen IV saavuttamisessa on edistytty merkittävästi. Tätä todistavat huomattavat tulokset useimpien ohjelman tavoitteiden saavuttamisessa. Rahoitetut toimintamuodot täydentävät toisiaan hyvin ja ovat suurelta osin vaikuttaneet kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanoa tukevalla tavalla, kun kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten välistä yhteistyötä on lujitettu ja kuluttajille on annettu neuvontaa.

Kuluttajansuoja-asioiden yhteistyöverkostoon liittyvästä toiminnasta on tullut entistä tärkeämpää, ja toiminnan tavoitteen saavuttamisessa on edistytty. Jäsenvaltioiden välillä on kuitenkin edelleen eroja siinä, miten kuluttajansuoja-asioita koskevaa yhteistyöjärjestelmää hyödynnetään ja täytäntöönpanopyyntöihin vastataan.

Täytäntöönpanoviranomaisten virkamiesvaihto on arvostettua toimintaa, johon osallistuminen on lisääntynyt, mutta jäsenvaltiot hyödyntävät sitä epätasaisesti. Myös verkkovalvonta-akatemia on saanut vaikuttavuudestaan hyvän arvion kansallisilta viranomaisilta, joihin osallistuvat virkamiehet kuuluvat. Verkkovalvonta-akatemia ensimmäisenä toimintavuonna osallistuminen varsinkin verkkopohjaisiin moduuleihin on kuitenkin ollut suunniteltua vähäisempää.

Euroopan kuluttajakeskusten panos on merkittävä, ja myös Euroopan kuluttajakeskusten palvelujen laatua ja oikea-aikaisuutta arvioidaan myönteisesti äskettäin tehdyssä erityisarvioinnissa. Tämä siitä huolimatta, että Euroopan kuluttajakeskusten välillä on tässä suhteessa eroja eri jäsenvaltioissa. Euroopan kuluttajakeskusten suurin haaste on edelleen niiden näkyvyys.

Arvioinnin aikana toteutettu kuuleminen osoittaa, että kuluttajaohjelmaan kuuluvan toiminnan toteuttamisen rinnalla on kasvanut kuluttajien luottamus siihen, että viranomaiset suojelevat heidän oikeuksiaan ja että vähittäiskauppiat kunnioittavat kuluttajien oikeuksia. Tämä vastaa sitä tosiseikkaa, että kuluttajien kokemat ongelmat ovat hieman vähentyneet. Kaksi kolmasosaa vähittäismyyjistä katsoo, että viranomaiset valvovat aktiivisesti kuluttajalainsäädännön noudattamista heidän toimialallaan ja varmistavat, että lainsäädäntöä noudatetaan. Tämä prosenttiosuus on kuitenkin viime vuosina pienentynyt.

Jäsenvaltioiden kuluttajansuojaviranomaisten rajallisia henkilöstö- ja rahoitusresursseja pidetään keskeisinä ohjelman tavoitteeseen liittyvien saavutusten tasoon vaikuttavina tekijöinä. Muita keskeisiä tekijöitä ovat tuotteiden ja palvelujen nopea innovointi sekä uudet jakelukanavat, jotka vaikeuttavat tehokasta kuluttajansuojaa. Vaikka tämä kehitys tarjoaa monia etuja sekä kuluttajille että yrityksille, kuluttajien oikeuksien laajalle levinneisiin rikkomuksiin ja kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanovaikeuksiin liittyvät riskit kasvavat. Kuluttajien oikeuksien tehokas täytäntöönpano on keskeinen osa Euroopan komission käynnistämää Kuluttajat vahvempaan asemaan -aloitetta.

4.2. Tehokkuus

Ohjelman toimintakustannukset ja toimintoihin liittyvät hyödyt vaikuttavat suurelta osin oikeasuhteisilta, kun otetaan huomioon arvioinnin aikana kerätty rajallinen näyttö ja asianomaisten sidosryhmien antama palaute. Osallistuvat viranomaiset ja kuluttajajärjestöt arvioivat, että vähäisistä resursseista huolimatta yksittäisistä toiminnoista, varsinkin verkoston kokouksista ja tapahtumista, on saatu hyvin myönteisiä tuloksia. Niitä ovat muun muassa koordinoinnin parantaminen, vastavuoroinen oppiminen sekä parhaiden toimintatapojen vaihto EU:n kuluttajapolitiikan eri aloilla.

Arviointi osoitti, että instituutioiden ja edunsaajien valmiuksien parantaminen on edistänyt ohjelman mukaisen toiminnan tehostamista. Siltä osin kuin näin ei ollut, sidosryhmät mainitsivat useaan otteeseen, että joidenkin kansallisten viranomaisten ja kuluttajajärjestöjen käytettävissä olevat niukat henkilö- ja rahoitusresurssit olivat keskeinen rajoittava tekijä monien ohjelmaan kuuluvien toimien tehokkuuden kannalta.

Sääntöjä ja menettelyjä on yksinkertaistettu muun muassa käyttämällä ehdotusten tekemiseen ja arviointiin sekä avustusten hallinnointiin sähköisiä välineitä, sähköistä seuranta- ja sähköistä raportointia. Vaikka kehitystyö vaati paljon resursseja välineiden suunnitteluun ja testaukseen, hakijat ja avustuksensaajat ovat olleet niin tyytyväisiä, että työ on ollut perusteltua, ja tulevina vuosina sen odotetaan tuovan myös taloudellista hyötyä. Haastatellut sidosryhmät katsoivat kuitenkin, että hakumenettelyjä (59 prosenttia), raportointivaatimuksia (54 prosenttia) ja hallinnointia (47 prosenttia) olisi edelleen mahdollista yksinkertaistaa. Sidosryhmiltä saadussa palautteessa korostettiin myös tarvetta tiiviiseen koordinointiin komission yksiköiden ja Chafean välillä.

4.3. Merkityksellisyys

Kuluttajaohjelman 2014–2020 neljä tavoitetta ja painopisteet ovat edelleen merkityksellisiä ja vastaavat kuluttajien ja asianomaisten sidosryhmien (kuluttajajärjestöt, jäsenvaltioiden viranomaiset, liike-elämän järjestöt jne.) tarpeita. Neljä erityistavoitetta ja 11 erityistointia auttavat kohdentamaan ohjelman toimia paremmin sekä välttämään eri tavoitteita koskevia päällekkäisyyksiä ja mahdollisia kaksinkertaisia toimia. Samalla erityistoimet ovat kuitenkin sen verran joustavia, että ne voivat tuoda synergiaetuja, jotka tietyissä tapauksissa ovat selvästi tarpeen. Verkkovalvonta-akatemia kattoi esimerkiksi sekä täytäntöönpanosta että tuoteturvallisuudesta vastaavat virkamiehet.

Ohjelma on niin joustava, että siinä voidaan ottaa huomioon markkinoilla kehittyvät ongelmakysymykset ja edunsaajien uudet tarpeet.

4.4. Johdonmukaisuus

Kuluttajaohjelmaan 2014–2020 sisältyvät toimet ovat johdonmukaisia ja toimivat yhteen. Ohjelmien toimintojen väliset päällekkäisyydet ja epäjohdonmukaisuudet on minimoitu suunnittelussa käyttämällä hierarkkista eli puurakennetta, jossa on neljä erityistavoitetta ja jotka liittyvät 11 erityistoimeen. Noin 30 keskeistä toimintomuotoa saa toimien puitteissa rahoitusta. Arvioinnin mukaan toteutettujen toimien/toimintojen analyysissä ei havaittu päällekkäisyyksiä tai epäjohdonmukaisuuksia, mikä on vahvistettu sidosryhmiltä saadussa palautteessa.

Haastatellut pitivät vuosia 2014–2020 koskevaa kuluttajaohjelmaa suurelta osin yleisesti johdonmukaisena Euroopan kuluttaja-asioiden toimintaohjelmassa esitetyn EU:n

kuluttajapolitiikan kanssa, samoin kuin muiden EU:n ohjelmien ja kuluttajien kannalta merkityksellisten EU:n politiikkojen, kuten digitaalisten sisämarkkinoiden strategian, energiaunionin ja kiertotaloutta koskevan toimintasuunnitelman, kanssa.

4.5. EU:n tason lisäarvo, täydentävyys ja kestävyys

Vuosien 2014–2020 kuluttajaohjelmasta EU:n tasolla saatava lisäarvo on kaiken kaikkiaan korkea. Haastatelluista kansallisista sidosryhmistä 93 prosenttia katsoi, että kuluttajaohjelma oli keskeisessä asemassa kuluttajapolitiikan ja kuluttajansuojan tulosten saavuttamisessa, ja vahvisti ohjelmalla olevan kohtalainen tai suuri vaikutus kuluttajiin liittyvien kansallisten politiikkojen kehittämiseen.

EU:n tällaisen toiminnan lopettaminen tai peruuttaminen merkitsisi sitä, että menetettäisiin mahdollisuudet osoittaa sisämarkkinoiden ja yleisesti Euroopan unionin merkityksellisyys tavallisten kansalaisten kannalta. Ilman tätä EU:n toimintaa hallitusten olisi kansallisella tasolla sijoitettava enemmän resursseja kansallisiin toimiin tai lopetettava sääntöjen päivittäminen ja täytäntöönpano resurssien puutteen takia, tai sitten säännöt saatettaisiin ajan tasalle ja pantaisiin täytäntöön eri tavoin oikeusvarmuuden ja sisämarkkinoiden yhdenmukaistamisen kustannuksella. EU:n tason tuen lakkauttaminen uhkaksi johtaa siihen, että kuluttajien edustuksessa sekä kuluttajia koskevissa valistus- ja tiedotustoimissa olisi edelleen suuria eroja ja että Euroopan unioni nähtäisiin kielteisenä toimijana.

5. PÄÄTELMÄT JA JATKOTOIMET

Kuluttajaohjelmalla on keskeinen asema EU:n kuluttajapolitiikan tukemisessa ja sellaisten konkreettisten toimien toteuttamisessa, jotka ovat eurooppalaisten kuluttajien ja asianomaisten sidosryhmien etujen mukaisia.

Tässä vuosien 2014–2020 kuluttajaohjelman väliarviointia koskevassa kertomuksessa vahvistetaan, että ohjelma on tärkeä, sillä se auttaa varmistamaan kuluttajansuojan korkean ja yhdenmukaisen tason koko Euroopan unionissa ja vahvistamaan kuluttajien asemaa sisämarkkinoiden keskeisinä toimijoina.

Kun kuluttaja-asioista tulee yhä useammin rajat ylittäviä tai jopa EU:n laajuisia, ohjelma tuo lisäarvoa myös rahoittamalla toimia, joilla varmistetaan kaikkien eurooppalaisten kuluttajien yhtenäinen ja johdonmukainen suojele.

Koska talouteen vaikuttavat muutokset voimistuvat erityisesti markkinoiden digitalisaation myötä, EU:n seuraavan kuluttajapoliittisen ohjelman on oltava yhä joustavampi ja sen avulla on voitava reagoida nopeisiin muutoksiin. Nämä havainnot on otettu huomioon valmisteltaessa seuraavaa monivuotista rahoituskehystä ja EU:n tulevia rahoitusohjelmia.