

Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών

Στρατηγική για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών 2002-2006

[COM(2002) 208 τελικό]

(2002/C 137/02)

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Περιεχόμενο

Η παρούσα ανακοίνωση καθορίζει τη στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο για τα επόμενα πέντε έτη (2002-2006). Πέρυσι η Επιτροπή εξέδωσε μια ενδιάμεση έκθεση ⁽¹⁾ σχετικά με την πρόοδο που επιτεύχθηκε δυνάμει του προηγούμενου σχεδίου δράσης (1999-2001) για να εκπονηθεί η παρούσα νέα στρατηγική. Καθορίζει **τρεις μεσοπρόθεσμους στόχους**, που εφαρμόζονται μέσω **ενεργειών που περιλαμβάνονται σε ένα βραχυπρόθεσμο κυλιόμενο πρόγραμμα**, το οποίο θα επανεξετάζεται τακτικά μέσω ενός εγγράφου εργασίας των υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Οι τρεις στόχοι είναι:

- υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή,
- αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων προστασίας του καταναλωτή,
- συμμετοχή των οργανώσεων των καταναλωτών στις πολιτικές της ΕΕ.

Αυτοί οι τρεις στόχοι αποβλέπουν να συμβάλουν στην επίτευξη της ένταξης των συμφερόντων των καταναλωτών σε όλες τις άλλες πολιτικές της ΕΕ, να μεγιστοποιήσουν τα οφέλη της ενιαίας αγοράς για τον καταναλωτή και να προετοιμάσουν για τη διεύρυνση.

Βάσει του πρώτου στόχου του «υψηλού κοινού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή», οι κύριες ενέργειες είναι πρωτοβουλίες σχετικά με τη συνέχεια που θα δοθεί στα ζητήματα των εμπορικών πρακτικών που αντιμετωπίζονται από το πράσινο βιβλίο για την προστασία των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση ⁽²⁾ και για την ασφάλεια των υπηρεσιών. Οι ενέργειες προτεραιότητας, δυνάμει του δεύτερου στόχου της «αποτελεσματικής εφαρμογής των κανόνων προστασίας του καταναλωτή», είναι η ανάπτυξη ενός διοικητικού πλαισίου συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών και μηχανισμών αποκατάστασης για τους καταναλωτές. Για να επιτευχθεί δε ο τρίτος στόχος της «συμμετοχής των οργανώσεων των καταναλωτών στις πολιτικές της ΕΕ», οι κύριες ενέργειες συνίστανται στην επανεξέταση των μηχανισμών συμμετοχής των οργανώσεων των καταναλωτών στη χάραξη πολιτικής της ΕΕ και στη δημιουργία σχεδίων κατάρτισης και οικοδόμησης ικανότητας.

Η ευρωπαϊκή πολιτική υπέρ των καταναλωτών είναι κεντρική για έναν από τους στρατηγικούς στόχους της Επιτροπής, εκείνον της συμβολής στην καλύτερη ποιότητα ζωής για όλους ⁽³⁾. Αποτελεί επίσης ένα ουσιαστικό στοιχείο του στρατηγικού στόχου της Επιτροπής για τη δημιουργία νέου οικονομικού δυναμισμού και εκσυγχρονισμού της ευρωπαϊκής οικονομίας. Η δημιουργία μιας Γενικής Διεύθυνσης υγείας και προστασίας των καταναλωτών το 1999 και η αναδιοργάνωση του επιστημονικού και κανονιστικού έργου προ-

κειμένου να εξασφαλιστεί η ανεξαρτησία, η διαφάνεια και η καλύτερη προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών καταδεικνύει την αυξημένη σημασία που αποδίδεται στην πολιτική υπέρ των καταναλωτών.

Η παρούσα ανακοίνωση καλεί το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, την Επιτροπή των Περιφερειών και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να υποστηρίξουν τη συνολική προσέγγιση και τους τρεις στόχους ειδικότερα. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τους καλεί επίσης να ενθαρρύνουν την έγκριση των βασικών μέτρων που προτείνονται και να υποστηρίξουν την εφαρμογή τους.

1.2. Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική υπέρ των καταναλωτών στην παρούσα ανακοίνωση καλύπτει ζητήματα ασφάλειας και οικονομικά και νομικά ζητήματα σχετικά με τους καταναλωτές στην αγορά, την πληροφόρηση και τη διαπαιδαγώγηση των καταναλωτών, την προαγωγή των οργανώσεων των καταναλωτών και τη συμβολή τους με άλλους συντελεστές στην ανάπτυξη της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών. Το πεδίο εφαρμογής της στρατηγικής αυτής δεν καλύπτει ζητήματα ασφάλειας τροφίμων. Τα ζητήματα των τροφίμων αντιμετωπίζονται πλέον ξεχωριστά και έχουν τη δική τους νομοθετική ατζέντα. Το λευκό βιβλίο για την ασφάλεια των τροφίμων που εγκρίθηκε στις 12 Ιανουαρίου 2000 ⁽⁴⁾ περιέχει προτάσεις για ένα σημαντικό πρόγραμμα νομοθετικής μεταρρύθμισης στον τομέα αυτό.

2. Η ΛΟΓΙΚΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΠΕΡ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η ανάπτυξη της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών σε επίπεδο ΕΕ ήταν η ουσιαστική απόρροια της προοδευτικής δημιουργίας της εσωτερικής αγοράς. Η ελεύθερη κυκλοφορία αγαθών και υπηρεσιών απαίτησε την έγκριση κοινών, ή τουλάχιστον συγκλινόντων, κανόνων για να εξασφαλισθεί ταυτόχρονα η επαρκής προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών και η εξάλειψη των κανονιστικών εμποδίων και των ανταγωνιστικών στρεβλώσεων.

Έχουν συχνά αναζητηθεί μέτρα για να δοθούν στους καταναλωτές τα μέσα για την προστασία των συμφερόντων τους με ανεξάρτητες επιλογές κατόπιν πλήρους ενημέρωσης. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται τυπικά ότι οι καταναλωτές θα έχουν επαρκή, ορθή πληροφόρηση πριν εμπλακούν σε συναλλαγές, καθώς και ορισμένα νομικά δικαιώματα σε περίπτωση που η συναλλαγή δεν δώσει το επιθυμητό αποτέλεσμα. Με τα μέτρα αυτά επιδιώκεται η αποκατάσταση των διαρθρωτικών ανισορροπιών μεταξύ των μεμονωμένων καταναλωτών και των επιχειρήσεων, που απορρέουν από περιορισμούς στην πρόσβαση των πρώτων στην πληροφόρηση και στη νομική εμπειρογνωμοσύνη, καθώς και από τους οικονομικούς τους πόρους.

⁽¹⁾ COM(2001) 486 τελικό.

⁽²⁾ COM(2001) 531 τελικό, της 2ας Οκτωβρίου 2001.

⁽³⁾ Ανακοίνωση Επιτροπής COM(2000) 154 τελικό της 9ης Φεβρουαρίου 2000· Στρατηγικοί στόχοι 2000-2005 «Η διαμόρφωση της νέας Ευρώπης».

⁽⁴⁾ COM(1999) 719 τελικό.

Ωστόσο, σε ορισμένες καταστάσεις, η παροχή της βάσης για την ενημερωμένη επιλογή και τη νομική αποκατάσταση θεωρήθηκε ως ανεπαρκής, ιδίως όσον αφορά την προστασία της σωματικής υγείας και ασφάλειας. Στις περιπτώσεις αυτές, οι εναρμονισμένοι κανόνες θεωρούνται αναγκαίοι για να εξασφαλισθεί ένα επαρκές επίπεδο προστασίας για όλους τους καταναλωτές εντελώς ανεξάρτητα από την ικανότητά τους να αυτοπροστατευθούν, προβαίνοντας σε επιλογές κατόπιν πλήρους ενημέρωσης. Η απόφαση για την έγκριση ενός τέτοιου μέτρου εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την πολιτική αξιολόγηση της σημασίας του συμφέροντος που πρέπει να προστατευτεί και την εφικτότητα των καταναλωτών να μπορέσουν να αυτοπροστατευθούν με επιλογές κατόπιν πλήρους ενημέρωσης στην πράξη.

2.1. Το πεδίο εφαρμογής της πολιτικής της ΕΕ υπέρ των καταναλωτών

Η πολιτική της ΕΕ υπέρ των καταναλωτών πρέπει να παρέχει τις **βασικές απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας** και να διασφαλίζει τα οικονομικά συμφέροντα ώστε να εξασφαλίζει **υψηλό επίπεδο προστασίας** και να ικανοποιεί τις προσδοκίες των πολιτών σε ολόκληρη την ΕΕ. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που διατίθενται στην αγορά πρέπει να είναι ασφαλή και οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν τις σχετικές πληροφορίες ώστε να προβούν στις κατάλληλες επιλογές. Οι καταναλωτές πρέπει επίσης να προστατευθούν από καταχρηστικές πρακτικές. Μεγάλο τμήμα του έργου στον τομέα αυτό αφορά τη νομοθεσία και άλλες ενέργειες που έχουν άμεσο αντίκτυπο στη συμπεριφορά της αγοράς, όπως π.χ. η τυποποίηση, οι κώδικες δεοντολογίας ή η βέλτιστη πρακτική.

Η πολιτική της ΕΕ υπέρ των καταναλωτών πρέπει επίσης να **ενδυναμώνει τους καταναλωτές** ώστε να κατανοούν τις πολιτικές που τους επηρεάζουν και να συμμετέχουν στις πολιτικές αυτές. Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν την **ικανότητα** να προωθούν τα συμφέροντά τους προκειμένου να βρίσκονται στην ίδια βάση με τους άλλους συντελεστές της κοινωνίας των πολιτών που εκπροσωπούνται σε επίπεδο ΕΕ.

Είναι επίσης σημαντικό οι καταναλωτές να έχουν συγκρίσιμες ευκαιρίες ώστε να επωφελούνται πλήρως από το δυναμικό της εσωτερικής αγοράς όσον αφορά τη μεγαλύτερη επιλογή, τις χαμηλότερες τιμές και την προσιτότητα και τη διαθεσιμότητα βασικών υπηρεσιών. Συνεπώς πρέπει να ξεπεραστούν οι φραγμοί στο διασυνοριακό εμπόριο προκειμένου η διάσταση του καταναλωτή της εσωτερικής αγοράς να αναπτυχθεί παράλληλα με την επιχειρηματική διάστασή της. Συνεπώς, η πολιτική της ΕΕ υπέρ των καταναλωτών στοχεύει στον καθορισμό ενός **συνεκτικού και κοινού περιβάλλοντος που να εξασφαλίζει ότι οι καταναλωτές έχουν εμπιστοσύνη στις αγορές πέραν των συνόρων σε ολόκληρη την ΕΕ.**

Όσον αφορά τους ειδικούς κανόνες προστασίας των καταναλωτών, οι καταναλωτές επηρεάζονται επίσης από άλλες σημαντικές πολιτικές της ΕΕ, όπως π.χ. η εσωτερική αγορά, το περιβάλλον και η βιώσιμη ανάπτυξη, οι μεταφορές, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, ο ανταγωνισμός, η γεωργία, το εξωτερικό εμπόριο και άλλες. Η πολιτική υπέρ των καταναλωτών καθαυτή δεν μπορεί να αναπτυχθεί απομονωμένα χωρίς να λαμβάνει υπόψη άλλους τομείς που έχουν αντίκτυπο στους καταναλωτές. **Η συστηματική ενσωμάτωση των ανησυχιών των καταναλωτών σε όλους τους σχετικούς τομείς πολιτικής της ΕΕ είναι σημαντική.** Τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος προς την κατεύθυνση της επίτευξης αυτής της ενσωμάτωσης. Ο στόχος για το μέλλον πρέπει να είναι η αξιοποίηση των επιτευγμάτων αυτών προκειμένου να ενσωματωθούν τα συμφέροντα των καταναλωτών σε άλλες πολιτικές πιο συστηματικά.

Παρόμοια, η πολιτική υπέρ των καταναλωτών πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ανησυχίες άλλων τομέων για να εξασφαλιστεί η συνε-

κτική προσέγγιση στην κοινοτική πολιτική συνολικά. Επίσης, οι επιλογές των καταναλωτών είναι πολύ σημαντικές για αυτούς τους άλλους τομείς, π.χ. τη βιώσιμη ανάπτυξη στις κοινωνικές, περιβαλλοντικές και οικονομικές της διαστάσεις.

Η πολιτική υπέρ των καταναλωτών είναι ένας τομέας όπου η ΕΕ μπορεί να επιτύχει προστιθέμενη αξία. Είναι μια **κοινή αρμοδιότητα** μεταξύ της ΕΕ και των εθνικών δημόσιων αρχών. Οι κανόνες της ΕΕ εφαρμόζονται σε εθνικό επίπεδο. Η ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές μπορεί να είναι αποτελεσματική, μόνον εάν υπάρχει παρόμοια προσέγγιση σε εθνικό επίπεδο. Αυτό σημαίνει ότι η πολιτική υπέρ των καταναλωτών είναι μια **συνλογική προσπάθεια** όλων των τομέων πολιτικής της ΕΕ και σε όλα τα επίπεδα, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό.

Οι αρχές που σκιαγραφούνται ανωτέρω αναφέρονται στα άρθρα 153 και 95 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

2.2. Η διαδικασία της νέας στρατηγικής

2.2.1. Αξιολόγηση αντικτύπου

Η επιτυχία της στρατηγικής για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών μπορεί να μετρηθεί μόνον από τον αντίκτυπο που έχει στους καταναλωτές στην Ευρώπη. Είναι επομένως σημαντικό να καθοριστεί σαφώς εκ των προτέρων η λογική της στρατηγικής, να **παρακολουθείται τακτικά** η πρόοδος όσον αφορά τη στρατηγική και να **αξιολογείται** σαφώς η επιτυχία των μεμονωμένων ενεργειών και να εξαγονται συμπεράσματα για το μέλλον. Αυτό θα επιτρέψει την εξαγωγή διδαγμάτων και την πρόταση τυχόν αναγκαίας πολιτικής αναπροσαρμογής.

2.2.2. Μια πολιτική με βάση τη γνώση

Η πολιτική υπέρ των καταναλωτών πρέπει να υποστηρίζεται από σχετικές πληροφορίες και δεδομένα προκειμένου οι πολιτικές να προσαρμόζονται και να ιεραρχούνται κατά τον πιο κατάλληλο τρόπο. Απαιτείται μια πιο συνεκτική, συστηματική και συνεχής προσπάθεια για την ανάπτυξη της κατάλληλης βάσης γνώσεων ως ουσιαστικού εργαλείου για τους αρμόδιους χάραξης πολιτικής. Υπάρχει επίσης η ανάγκη πληροφοριών και δεδομένων για το ευρύ κοινό, ιδίως μετά την εισαγωγή του ευρώ, γεγονός που αυξάνει τη διαφάνεια των τιμών σε όλη την ευρωζώνη. Οι καταναλωτές απαιτούν επίσης επακριβή δεδομένα σχετικά με την ασφάλεια των αγαθών και υπηρεσιών για να λάβουν αποφάσεις κατόπιν πλήρους πληροφόρησης, ενώ πολλοί καταναλωτές επιθυμούν πληροφορίες σχετικά με άλλες πτυχές των προϊόντων, όπως οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που συνδέονται με αυτά. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για συναφή θέματα για τους καταναλωτές μέσω των εκδόσεων και του ιστοχώρου της «Διάλογος με τους πολίτες» (<http://europa.eu.int/citizens>).

Λόγω της ποικιλομορφίας των ζητημάτων των καταναλωτών, οι συνεκτικές πληροφορίες και δεδομένα που αφορούν τον καταναλωτή πρέπει να περιλαμβάνουν γενικά ποσοτικά δεδομένα (όπως π.χ. σχετικά με την κατανάλωση, τις συνθήκες διαβίωσης και άλλες κοινωνικοοικονομικές πτυχές), δεδομένα που συνδέονται με τις δραστηριότητες του καταναλωτή (όπως σχετικά με τη συμμετοχή σε ενώσεις καταναλωτών) και οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή (όπως σχετικά με τις τιμές). Οι αρμόδιοι χάραξης πολιτικής πρέπει να συμπληρώνουν τα διαθέσιμα ποσοτικά δεδομένα με ποιοτικά δεδομένα, τα οποία μπορούν να παρασχεθούν από έρευνες της κοινής γνώμης σχετικά με τη συμπεριφορά, τις γνώσεις και την ικανοποίηση του καταναλωτή. Η παρακολούθηση των καταγγελιών των καταναλωτών και η αντιμετώπισή τους αποτελεί επίσης ένα βασικό ζήτημα για την καλύτερη ενημέρωση σχετικά με τα συμφέροντα των καταναλωτών και τις απαντήσεις της αγοράς.

Η Επιτροπή θα συνεχίσει να αναπτύσσει τη «**βάση της γνώσης**» της σχετικά με τις πληροφορίες και τα δεδομένα όσον αφορά τους καταναλωτές και την αγορά. Προτίθεται να συνεχίσει την έκδοση «Consumers in Europe — facts and figures» («Καταναλωτές στην Ευρώπη — δεδομένα και στοιχεία»), τις έρευνες σχετικά με τις τιμές της κατανάλωσης, την έρευνα Ευρωβαρόμετρο και έρευνες σε ομάδες στόχους σχετικά με τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας. Η Επιτροπή θα πραγματοποιεί επίσης έρευνες Ευρωβαρομέτρου σχετικά με τα διασυνοριακά προβλήματα των καταναλωτών και την ενημέρωση και την εκπροσώπηση των καταναλωτών. Προτίθεται επίσης να αναπτύξει δείκτες σχετικά με την ικανοποίηση του καταναλωτή και θα κάνει χρήση της πρωτοβουλίας για τη διαλογική χάραξη πολιτικής που χρησιμοποιεί μηχανισμούς με βάση το Διαδίκτυο για τη συγκέντρωση ανάδρασης και για τη διενέργεια διαβουλεύσεων. Η Επιτροπή θα κάνει επίσης χρήση της επιστημονικής έρευνας, εφόσον ενδείκνυται, ιδίως μέσω των προγραμμάτων πλαισίου έρευνας και τεχνολογικής ανάπτυξης.

2.3. Βασικοί παράγοντες της νέας στρατηγικής

Έχουν ληφθεί υπόψη πέντε βασικοί συντελεστές για την ανάπτυξη αυτής της νέας στρατηγικής.

2.3.1. Το ευρώ

Η από μακρού προσδοκώμενη έλευση του ευρώ στις τσέπες των καταναλωτών αρχίζει να μεταβάλλει θεμελιωδώς τη συμπεριφορά των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Η εισαγωγή του ευρώ αφαίρεσε ένα σημαντικό ψυχολογικό εμπόδιο για τους καταναλωτές που ψωνίζουν σε άλλα κράτη μέλη και κατέστησε ευκολότερη τη σύγκριση των τιμών. Συνεπώς, οι διασυνοριακές ευκαιρίες πρέπει να καταστούν πιο εμφανείς για τους καταναλωτές.

2.3.2. Κοινωνικές, οικονομικές και τεχνολογικές αλλαγές

Η χρήση του Διαδικτύου και τα ποσοστά διείσδυσής του στα νοικοκυριά αυξάνονται. Τον Νοέμβριο του 2001, σχεδόν το 50 % του πληθυσμού (άνω των 15 ετών) χρησιμοποίησε το Διαδίκτυο είτε στο σπίτι, στην εργασία ή το σχολείο, σε χώρους δημόσιας πρόσβασης είτε εν κινήσει. Η διείσδυση του Διαδικτύου στα νοικοκυριά της ΕΕ αυξήθηκε από 18 % το Μάρτιο του 2000 σε 38 % τον Δεκέμβριο του 2001 (7). Οι τάσεις αυτές θα ευαισθητοποιήσουν έναν όλο και μεγαλύτερο αριθμό καταναλωτών για τις δυνατότητες του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η κοινωνία της πληροφορίας μειώνουν τη σημασία της απόστασης όσον αφορά τη διαφήμιση, την προώθηση και τη λιανική πώληση για πολλά προϊόντα αλλά κυρίως για τις υπηρεσίες.

Τα πρότυπα κατανάλωσης αλλάζουν επίσης. Ο τομέας των υπηρεσιών αυξάνεται. Στην ΕΕ είναι σήμερα τουλάχιστον διπλάσιος του τομέα της μεταποίησης όσον αφορά το ΑΕγχΠ· τριπλάσιος, αν συμπεριληφθούν οι κοινωνικές και δημόσιες υπηρεσίες (6).

Αυτό σημαίνει ότι οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των πτυχών τους της ασφάλειας θα πρέπει να λαμβάνονται όλο και περισσότερο υπόψη στην πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές.

2.3.3. Η πλήρης αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της εσωτερικής αγοράς

Με τις αλλαγές αυτές, το διασυνοριακό εμπόριο είναι πλέον μια πιο ρεαλιστική πρόταση. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν εμπόδια για την πλήρη υλοποίηση του δυναμικού της εσωτερικής αγοράς λιανικής πώλησης.

Οι έρευνες δείχνουν ότι εξακολουθούν να υπάρχουν ευρείες διαφορές στις τιμές για πολλά καταναλωτικά αγαθά και υπηρεσίες σε ολόκληρη την ΕΕ, από τις οποίες οι καταναλωτές θα μπορούσαν να επωφεληθούν εάν μπορούσαν να έχουν περισσότερη εμπιστοσύνη στα ψώνια εκτός των συνόρων τους. Επιπλέον, οι τιμές θα μπορούσαν να μειωθούν εάν οι εταιρείες μπορούσαν να πωλούν και πέραν των συνόρων χωρίς να πρέπει να δημιουργήσουν ειδικές ρυθμίσεις για τις διάφορες χώρες.

Ευρείες αποκλίσεις των τιμών

Η τελευταία έκθεση της Επιτροπής (7) σχετικά με τη λειτουργία των κοινοτικών αγορών προϊόντων και κεφαλαίων δείχνει ότι οι λιανικές τιμές πώλησης των τροφίμων και των καταναλωτικών αγαθών εξακολουθούν να ποικίλουν ευρύτατα μεταξύ των κρατών μελών και ότι η μείωση αυτών των διαφορών των τιμών έχει επιβραδυνθεί σημαντικά τα τελευταία έτη. Γενικά, οι τιμές κυμαίνονται από τρεις έως πέντε φορές περισσότερο σε ολόκληρη την ΕΕ από ό,τι μέσα σε μια χώρα. Η έκθεση καταλήγει στο ότι οι διάφοροι εθνικοί κανονισμοί, η εταιρική συμπεριφορά και τα προβλήματα ανταγωνισμού ενδέχεται να συνδυάζονται ώστε να κρατούν τις τιμές διαφορετικές σε ολόκληρη την Κοινότητα.

Στα διάφορα κράτη μέλη εφαρμόζονται **διαφορετικοί κανόνες προστασίας του καταναλωτή**. Επειδή οι καταναλωτές δεν είναι σίγουροι για την προστασία που έχουν ή δεν έχουν όταν ψωνίζουν στο εξωτερικό, περιορίζουν τις επιλογές τους στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμα στο κράτος μέλος τους.

Έλλειψη εμπιστοσύνης του καταναλωτή στις αγορές εκτός των συνόρων

Σε ολόκληρη την ΕΕ οι καταναλωτές έχουν σημαντικά μικρότερη εμπιστοσύνη σχετικά με τα ψώνια εκτός των συνόρων από ό,τι στη χώρα τους — μόνον το 31 % των καταναλωτών θεωρούν ότι προστατεύονται ικανοποιητικά σε μια διασυνοριακή διαφορά με κάποιον προμηθευτή, έναντι ενός μέσου όρου 56 % που θεωρεί ότι προστατεύεται ικανοποιητικά όσον αφορά μια παρόμοια διαφορά μέσα στην ίδια τη χώρα του (8).

(7) Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του σχεδίου δράσης e-Europe, 5 Φεβρουαρίου 2002, COM(2002) 62 τελικό.

(6) Πηγή: Eurostat.

(7) COM(2001) 736.

(8) EOS Gallup Europe «Έρευνα καταναλωτών», Ιανουάριος 2002, η συνοδική έκθεση της έρευνας διατίθεται στη διεύθυνση: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/events/event42_en.html

Παρομοίως οι επιχειρήσεις είναι συχνά αβέβαιες σχετικά με το ποιες πρακτικές πρέπει να ακολουθήσουν όταν πωλούν σε καταναλωτές σε άλλα κράτη μέλη. Είναι συνεπώς βασικό για την Ευρωπαϊκή Ένωση να εξασφαλίσει ότι οι κανόνες και οι πρακτικές της εσωτερικής αγοράς προάγουν την **εμπιστοσύνη του καταναλωτή όσον αφορά τις διασυνοριακές συναλλαγές**. Αυτό συνεπάγεται απλούστερους και πιο κοινούς κανόνες, ένα παρόμοιο επίπεδο εφαρμογής σε ολόκληρη την ΕΕ, πιο προσπελάσιμη πληροφόρηση και διαπαιδαγώγηση του καταναλωτή και αποτελεσματικούς μηχανισμούς αποκατάστασης.

Τα διασυνοριακά ψώνια δεν θα αντικαταστήσουν τα καθημερινά ψώνια, εκτός από εκείνους που ζουν πολύ κοντά στα σύνορα. Όμως και μόνο το γεγονός, **ότι οι αγορές στην άλλη πλευρά των συνόρων γίνονται μια ρεαλιστική πιθανότητα** μπορεί να έχει σημαντικό **επαγωγικό αντίκτυπο στον ανταγωνισμό** στις τοπικές αγορές. Ακόμη και αν ένα μικρό ποσοστό των καταναλωτών ψωνίζει στο εξωτερικό, αυτό θα έχει αντίκτυπο στις τιμές στη συνολική αγορά κάθε κράτους μέλους. Ο αντίκτυπος αυτός έχει ήδη διαπιστωθεί, π.χ. στον τομέα των αυτοκινήτων στο Ηνωμένο Βασίλειο ⁽⁹⁾.

2.3.4. Η εφαρμογή της μεταρρύθμισης της διακυβέρνησης

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στη Λισαβόνα, η λευκή βίβλος για τη διακυβέρνηση που εγκρίθηκε τον Ιούλιο του 2001 ⁽¹⁰⁾ και το σχέδιο δράσης καλύτερης ρύθμισης που θα υποβληθεί σύντομα στην Επιτροπή, από κοινού, αντιπροσωπεύουν τη δυναμική έκφραση της πολιτικής βούλησης για μεταρρύθμιση. Οι πρωτοβουλίες αυτές άνοιξαν μια σημαντική συζήτηση για τη βελτίωση της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και της απλότητας των κανονιστικών νόμων και για την καλύτερη διαβούλευση και συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της ΕΕ.

Οι καταναλωτές έχουν μεγάλες προσδοκίες από την Ευρωπαϊκή Ένωση, την ικανότητά της να εξασφαλίζει την ασφάλειά τους, να προστατεύει τα συμφέροντά τους και να τους δίνει τη δυνατότητα να υλοποιούν άμεσα ορισμένα από τα οφέλη της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Παράλληλα όμως με αυτό οι πολίτες αισθάνονται επίσης όλο και περισσότερο αποξενωμένοι από την ΕΕ και τις διαδικασίες και τα όργανά της. Αυτό σημαίνει ότι η μελλοντική πολιτική για την προστασία του καταναλωτή στην ΕΕ πρέπει τόσο να παραγάγει συγκεκριμένα οφέλη για τους πολίτες στην καθημερινή τους ζωή όσο και να εμπλέξει τους καταναλωτές στην ανάπτυξη και την εφαρμογή της πολιτικής αυτής. Οι πέντε αρχές της ορθής διακυβέρνησης, δηλαδή η διαφάνεια, η συμμετοχή, η λογοδότηση, η αποτελεσματικότητα και η συνοχή, είναι άμεσα συναφείς με την πολιτική για τους καταναλωτές και πρέπει να αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της μελλοντικής στρατηγικής.

2.3.5. Η προετοιμασία της διεύρυνσης

Η προσχώρηση των υποψήφιων χωρών στην ΕΕ θα έχει σημαντικό αντίκτυπο στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, όπου οι πολίτες, με την ιδιότητά τους των καταναλωτών, θα βιώσουν άμεσα τα αποτελέσματα της διευρυμένης αγοράς. Η ΕΕ θα αντιμετωπίσει **νέες κανονιστικές δομές και δομές εφαρμογής** και γενικότερα νέες τάσεις όσον αφορά την προστασία του καταναλωτή.

Πολλοί κανόνες για την προστασία του καταναλωτή καλύπτονται επί του παρόντος από το εθνικό δίκαιο και όχι από την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Αν και ο βαθμός λεπτομέρειας αυτών των διατάξεων ποικίλλει στα σημερινά κράτη μέλη, τα θεμελιώδη στοιχεία τους είναι γενικά παρόμοια. Ωστόσο, με την προσχώρηση των σημερινών υποψήφιων χωρών, η ετερογένεια των εθνικών διατάξεων θα αυξηθεί σημαντικά. Οι δομές εφαρμογής δεν είναι πάντα εξίσου ισχυρές στις υποψήφιες χώρες και η εμπειρία και οι προσδοκίες των καταναλωτών τους είναι επίσης πολύ διαφορετικές. Το κίνημα των καταναλωτών στις υποψήφιες χώρες έχει ακόμα μεγάλα περιθώρια να αναπτυχθεί προκειμένου να διαδραματίσει πλήρως το ρόλο του της ενημέρωσης των καταναλωτών, εκπροσωπώντας τους και διαδραματίζοντας πλήρως το ρόλο τους στην παρακολούθηση της αγοράς.

Η πρόκληση θα είναι να ικανοποιηθούν οι θεμιτές προσδοκίες των νέων μελών ενώ παράλληλα θα διασφαλίζεται και θα βελτιώνεται το σημερινό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή όσον αφορά τόσο την ασφάλεια όσο και τα νομικά και οικονομικά δικαιώματα των καταναλωτών. Συνεπώς, τα ζητήματα διεύρυνσης λαμβάνονται υπόψη σε όλη την παρούσα στρατηγική και η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να βοηθήσει τους καταναλωτές, τους εκπροσώπους τους και τις εθνικές αρχές των υποψήφιων χωρών να προετοιμαστούν για την προσχώρηση.

2.4. Η δομή της νέας στρατηγικής για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών

Η παρούσα ανακοίνωση παρέχει τη στρατηγική της Επιτροπής για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο για τα **επόμενα πέντε έτη (2002-2006)**. Καθορίζει **τρεις μεσοπρόθεσμους στόχους**, οι οποίοι εφαρμόζονται μέσω **ενεργειών που περιλαμβάνονται σε ένα βραχυπρόθεσμο κυλιόμενο πρόγραμμα**, το οποίο θα επανεξετάζεται τακτικά. Η τακτική επικαιροποίηση του κυλιόμενου προγράμματος θα πραγματοποιείται μέσω ενός εγγράφου εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής. Η μεσοπρόθεσμη στρατηγική θα παράσχει το συνεκτικό προσανατολισμό, ενώ το βραχυπρόθεσμο σχέδιο μπορεί να αναπροσαρμόζεται ταχύτερα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Η Επιτροπή σχεδιάζει επίσης να ενσωματώσει καλύτερα την εκπόνηση της στρατηγικής για την πολιτική με το χρηματοοικονομικό μέσο για ενέργειες προστασίας του καταναλωτή ⁽¹¹⁾, το οποίο επί του παρόντος λειτουργεί με διαφορετικό χρονοδιάγραμμα.

3. ΟΙ ΠΟΛΙΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΠΕΡ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Οι βασικοί παράγοντες που σκιαγραφήθηκαν ανωτέρω μας οδήγησαν να προσδιορίσουμε **τρεις μεσοπρόθεσμους στόχους**:

Στόχος 1: «Ένα υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή». Πρέπει να προχωρήσουμε περαιτέρω ώστε να δώσουμε τη δυνατότητα στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να υλοποιήσουν τα οφέλη της εσωτερικής αγοράς. Ζωτική για το σκοπό αυτό είναι η θέσπιση κοινών κανόνων και πρακτικών για την προστασία του καταναλωτή σε ολόκληρη την Ευρώπη. Αυτό σημαίνει απομάκρυνση από τη σημερινή κατάσταση των διαφορετικών συνόλων κανόνων σε κάθε κράτος μέλος και μετάβαση σε ένα πιο συνεκτικό περιβάλλον για την προστασία του καταναλωτή σε ολόκληρη την ΕΕ.

⁽¹¹⁾ Απόφαση άρθρο 283/1999/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Ιανουαρίου 1999, για τη θέσπιση ενός κοινοτικού πλαισίου για τις κοινοτικές δραστηριότητες υπέρ των καταναλωτών (ΕΕ L 34 της 9.2.1999, σ. 1).

⁽⁹⁾ http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector/price_diffs

⁽¹⁰⁾ COM(2001) 428 τελικό.

Στόχος 2: «Αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων προστασίας του καταναλωτή». Δεν υπάρχει καλό δίκαιο εάν δεν εφαρμόζεται ορθά. Καθώς ο βαθμός της οικονομικής ολοκλήρωσης στην εσωτερική αγορά αυξάνεται σταθερά και διανοίγονται περισσότερες ευκαιρίες για τους καταναλωτές, στους καταναλωτές πρέπει να δοθεί στην πράξη η προστασία σε ολόκληρη την ΕΕ και ακόμα περισσότερο σε μια διευρυμένη ΕΕ. Οι επιχειρήσεις έχουν επίσης έντονο ενδιαφέρον για την πιο ομοιόμορφη εφαρμογή των κανόνων. Οι δημόσιες αρχές πρέπει να έχουν πρακτικά και αποτελεσματικά μέσα συνεργασίας για το σκοπό αυτό.

Στόχος 3: «Συμμετοχή των οργανώσεων των καταναλωτών στις πολιτικές της ΕΕ». Η συμβολή των οργανώσεων των καταναλωτών στις πολιτικές είναι βασική όσον αφορά τόσο το περιεχόμενο όσο και τη διαδικασία.

Οι στόχοι αυτοί ενισχύονται αμοιβαία. Η εφαρμογή των πολιτικών της ΕΕ είναι ευκολότερη εάν επιτευχθεί ένα υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή· αλλά αν οι κοινοί κανόνες της ΕΕ δεν εφαρμόζονται ομοιόμορφα, δημιουργείται αβεβαιότητα και μειώνονται τα οφέλη για τους καταναλωτές. Τα οφέλη ενός κοινού επιπέδου προστασίας δεν μπορούν να αξιοποιηθούν πλήρως εάν οι οργανώσεις των καταναλωτών δεν είναι αρκετά ισχυρές για να διαδραματίσουν το ρόλο τους παρέχοντας, στους αρμόδιους χάραξης πολιτικής στοιχεία για τη χάραξη πολιτικής, στοιχεία για τα προβλήματα και συμβάλλοντας στην εφαρμογή των κανόνων μέσω της παρακολούθησης της αγοράς.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής έχει δοθεί προτεραιότητα σε ενέργειες οι οποίες συμπληρώνονται αμοιβαία και οι οποίες, από κοινού, αποτελούν μια κρίσιμη μάζα ενεργειών η οποία ενισχύει το πολλαπλασιαστικό τους αποτέλεσμα. Αυτές οι ενέργειες προτεραιότητας αντιμετωπίζουν κυρίως διασυννοριακά ζητήματα. Επιλέγονται για να μεγιστοποιήσουν τον αντίκτυπο σε επίπεδο ΕΕ. Ορισμένες από τις ενέργειες αυτές προβλέπουν τη συγκέντρωση των περιορισμένων διαθέσιμων πόρων σε επίπεδο ΕΕ ή σε εθνικό επίπεδο. Συχνά εξυπηρετούν περισσότερους από ένα στόχους. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται σε ενέργειες που προάγουν την ένταξη των ανησυχιών των καταναλωτών σε άλλες πολιτικές και προετοιμάζουν για τη διέγερση.

3.1. Μεσοπρόθεσμος στόχος 1: «Ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή σε ολόκληρη την ΕΕ»

Ο στόχος αυτός δεν σημαίνει τη ρύθμιση του συνόλου της προστασίας του καταναλωτή λεπτομερώς σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτό δεν θα ήταν ούτε επιθυμητό ούτε πρακτικό. Σημαίνει την εναρμόνιση, με όποια μέσα θεωρούνται τα πιο κατάλληλα (οδηγία πλαίσιο, πρότυπο, βέλτιστες πρακτικές), όχι μόνο της ασφάλειας των αγαθών και των υπηρεσιών αλλά και εκείνων των πτυχών των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή που δίνουν στους καταναλωτές την αναγκαία εμπιστοσύνη για να διεξάγουν συναλλαγές οπουδήποτε στην εσωτερική αγορά. Μπορεί να σημαίνει την εφαρμογή ενός ενιαίου συνόλου απλών και σαφών κανόνων της ΕΕ και προτύπων σχετικά με την ασφάλεια των αγαθών και των υπηρεσιών σχετικά με εμπορικές πρακτικές και συμβατικά δικαιώματα του καταναλωτή. Μπορεί επίσης να σημαίνει την κάλυψη του χάσματος μεταξύ των υφιστάμενων κανόνων της ΕΕ, γεγονός που θα απαιτήσει τη μεταρρύθμιση των υφιστάμενων οδηγιών. Σύμφωνα με την πρωτοβουλία διακυβέρνησης, θα σημαίνει την ενίσχυση των ευθυνών των

επιχειρήσεων των καταναλωτών μέσω της καλύτερης χρήσης των εναλλακτικών μορφών ρύθμισης, όπως η αυτορρύθμιση, η από κοινού ρύθμιση, η τυποποίηση. Ένα υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή απαιτεί επίσης την ενσωμάτωση της αρχής της ολοκλήρωσης, εξασφαλίζοντας ότι άλλες πολιτικές της ΕΕ, όπως οι πολιτικές για την εσωτερική αγορά, τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, τις μεταφορές, την ενέργεια, το περιβάλλον, τον ανταγωνισμό, τη γεωργία, το εξωτερικό εμπόριο και άλλες, συστηματικά και συγκεκριμένα θα αντιμετωπίσουν τα συμφέροντα του καταναλωτή. Οι διατάξεις που είναι αναγκαίες για τους καταναλωτές και οι οποίες εξασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας σε ολόκληρη την ΕΕ, πρέπει να λαμβάνονται πλήρως υπόψη στον ορισμό όλων των πολιτικών της ΕΕ. Παρομοίως, οι πρωτοβουλίες της πολιτικής για τους καταναλωτές πρέπει φυσικά επίσης να λάβουν υπόψη τον αντίκτυπο τους στις επιχειρήσεις και στα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Επιτροπή αναπτύσσει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για την αξιολόγηση του αντίκτυπου των πρωτοβουλιών σε ολόκληρο το πλήρες φάσμα των πολιτικών και των ομάδων που θίγονται από αυτές.

Απαιτείται υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή. Αυτό θα λαμβάνεται πλήρως υπόψη στον ορισμό των άλλων πολιτικών.

Ο στόχος αυτός απαιτεί ενέργειες στους παρακάτω τομείς πολιτικής:

3.1.1. Ασφάλεια των καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών

Η κοινοτική δράση ήταν επιτυχής όσον αφορά την εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των προϊόντων στο εσωτερικό της ΕΕ και επιδιώκεται μια στρατηγική για την επίτευξη παρόμοιων αποτελεσμάτων στην περίπτωση των υπηρεσιών. Ωστόσο, εξακολουθεί να είναι αναγκαίο να ενισχυθεί η κοινοτική δράση που προορίζεται να εξασφαλίσει ότι εγγυάται ένα υψηλό και συνεκτικό επίπεδο προστασίας σε σχέση με τα καταναλωτικά αγαθά σε ολόκληρη την ΕΕ. Στην περίπτωση των υπηρεσιών, οι κοινοτικές πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στην ασφάλεια του καταναλωτή έχουν περιοριστεί έως σήμερα σε λίγους τομείς, ιδίως στις μεταφορές. Είναι συνεπώς αναγκαίο να εξεταστούν οι ανάγκες της περαιτέρω κοινοτικής δράσης στο πλαίσιο αυτό και να ξεκινήσουν οι κατάλληλες πρωτοβουλίες.

Οι προτεραιότητες σε αυτό τον τομέα πολιτικής περιλαμβάνουν την **εφαρμογή της αναθεωρημένης οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων** ⁽¹²⁾, ιδίως με την ανάπτυξη **προτύπων** δυνάμει της νέας αυτής οδηγίας, τις κατάλληλες πρωτοβουλίες στον τομέα της **ασφάλειας των υπηρεσιών** που παρέχονται στους καταναλωτές και την αντιμετώπιση των **ειδικών προβλημάτων ασφάλειας**, καθώς αυτά προκύπτουν. Η εκπόνηση της νέας νομοθεσίας σχετικά με τα **χημικά προϊόντα** θα προβλέψει επαρκή μέτρα μείωσης του κινδύνου και θα αυξήσει το επίπεδο της ασφάλειας του καταναλωτή.

⁽¹²⁾ Οδηγία 2001/95/ΕΚ 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).

3.1.2. Νομοθεσία σχετικά με τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή

3.1.2.1. Εμπορικές πρακτικές

Το πράσινο βιβλίο για την προστασία των καταναλωτών ⁽¹³⁾ καθόρισε τις επιλογές για την περαιτέρω εναρμόνιση των κανόνων σχετικά με τις εμπορικές πρακτικές, είτε κατά περίπτωση είτε συμπληρώνοντάς τους μέσω νομοθεσίας πλαισίου. Υπάρχει επίσης η ανάγκη επανεξέτασης και μεταρρύθμισης των υφιστάμενων οδηγιών της ΕΕ για την προστασία του καταναλωτή, ώστε να επικαιροποιηθούν και να αναπροσαρμοστούν προοδευτικά από μέτρα ελάχιστης εναρμόνισης σε μέτρα «πλήρους εναρμόνισης». Το πράσινο βιβλίο και η στρατηγική της Επιτροπής για τις υπηρεσίες ⁽¹⁴⁾ καθιστούν σαφές ότι η απλή εφαρμογή της αμοιβαίας αναγνώρισης, χωρίς εναρμόνιση, αποκλείεται για ζητήματα που σχετίζονται με αυτές τις εμπορικές πρακτικές. Ωστόσο, με την προϋπόθεση ότι επιτυγχάνεται επαρκής βαθμός εναρμόνισης, η προσέγγιση της χώρας προέλευσης μπορεί να εφαρμοστεί στα λοιπά ζητήματα.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα υποβάλει ανακοίνωση συνέχειας του **πράσινου βιβλίου για την προστασία του καταναλωτή το 2002**, που θα αποσαφηνίσει περαιτέρω τις προθέσεις της σε σχέση με τις νέες και τις υφιστάμενες πρωτοβουλίες σχετικά με τις εμπορικές πρακτικές και θα προβλέπει περαιτέρω διαβούλευση.

3.1.2.2. Επανεξέταση της υφιστάμενης κοινοτικής νομοθεσίας σχετικά με την προστασία του καταναλωτή

Οι εκδόσεις της Επιτροπής ⁽¹⁵⁾ σχετικά με τις οδηγίες για τη χρονομεριστική μίσθωση ⁽¹⁶⁾ και σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια ⁽¹⁷⁾ κατέδειξαν ορισμένες ελλείψεις ενώ περαιτέρω στοιχεία έχουν έρθει στο φως με τη μορφή καταγγελιών στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την Επιτροπή. Αυτές οι δύο οδηγίες προβλέπουν έναν συνδυασμό των επανορθωτικών μέτρων του δικαίου των συμβάσεων και των κανόνων για τις εμπορικές πρακτικές (π.χ. τεχνικές πωλήσεων). Η μεταρρύθμιση των τελευταίων μπορεί να ολοκληρωθεί εν μέρει βάσει κάθε πρωτοβουλίας μεταγενέστερης του πράσινου βιβλίου για την προστασία των καταναλωτών της ΕΕ. Για τις οδηγίες αυτές, μια από τις βασικές προτεραιότητες της Επιτροπής θα είναι να προτείνει την πλήρη εναρμόνιση προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι διακυμάνσεις στους κανόνες προστασίας του καταναλωτή σε ολόκληρη την ΕΕ, που δημιουργούν τον κατακεραματισμό της εσωτερικής αγοράς εις βάρος των καταναλωτών και των επιχειρήσεων.

Επιπλέον, η Επιτροπή θα υποβάλει έκθεση σχετικά με την εφαρμογή ορισμένων από τις υφιστάμενες οδηγίες που το απαιτούν. Οι εκδόσεις αυτές μπορούν να συνοδεύονται από προτάσεις τροποποίησης, εάν κριθεί κατάλληλο.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα επανεξετάσει τις υφιστάμενες οδηγίες σχετικά με τη **χρονομεριστική μίσθωση, τα οργανωμένα ταξίδια και την αναγραφή των τιμών**.

⁽¹³⁾ COM(2001) 531 τελικό.

⁽¹⁴⁾ COM(2000) 888.

⁽¹⁵⁾ SEC(1999) 1795 τελικό και SEC(1999) 1800 τελικό.

⁽¹⁶⁾ Οδηγία 94/47/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 280 της 29.10.1994, σ. 83).

⁽¹⁷⁾ Οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές (ΕΕ L 158 της 23.6.1990).

3.1.2.3. Το δίκαιο που διέπει τις καταναλωτικές συμβάσεις

Το 2001, η Επιτροπή ενέκρινε μια ανακοίνωση για το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων ⁽¹⁸⁾, η οποία ξεκίνησε μια διαδικασία διαβούλευσης σχετικά με τα πιθανά προβλήματα της εσωτερικής αγοράς και την ομοιόμορφη εφαρμογή του κοινοτικού δικαίου, που απορρέουν από την απόκλιση των εθνικών νομοθεσιών των συμβάσεων. Το δίκαιο των καταναλωτικών συμβάσεων αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό τμήμα του δικαίου των συμβάσεων της ΕΚ. Το Συμβούλιο κάλεσε την Επιτροπή να ανακοινώσει τα αποτελέσματα της διαβούλευσης και τις παρατηρήσεις και συστάσεις της, εφόσον χρειάζεται, με τη μορφή ενός πράσινου ή λευκού βιβλίου στα τέλη του 2002. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κάλεσε την Επιτροπή να εκπονήσει ένα σχέδιο δράσης.

Η συνέχεια που θα δοθεί στην ανακοίνωση θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Θα μπορούσε να προτείνει ένα συνδυασμό κανονιστικών και μη κανονιστικών μέτρων. Στα πλαίσια των μη κανονιστικών μέτρων θα μπορούσε να προτείνει το συντονισμό των ερευνητικών δραστηριοτήτων. Οι δραστηριότητες αυτές θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην επεξεργασία ενός γενικού πλαισίου αναφοράς, με τη θέσπιση κοινών αρχών και ορολογίας. Περαιτέρω, θα μπορούσε να εξηγήσει τα μέτρα τα οποία θα ληφθούν για να εξασφαλιστεί η συνεκτικότητα του υφιστάμενου και του μελλοντικού κεκτημένου, λαμβάνοντας υπόψη το γενικό πλαίσιο αναφοράς. Στο πλαίσιο αυτό, θα μπορούσε να προβλεφθεί η **επανεξέταση του υφιστάμενου δικαίου περί καταναλωτικών συμβάσεων** προκειμένου να αφαιρεθούν οι υπάρχουσες ασυμφωνίες, να πληρωθούν κενά και να υπάρξει απλούστευση. Η **εναρμόνιση των προθεσμιών υπαναχώρησης** ορισμένων οδηγιών ⁽¹⁹⁾ θα αποτελέσει επίσης τμήμα της επανεξέτασης αυτής.

3.1.3. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Το πρόγραμμα δράσης για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ⁽²⁰⁾ καθορίζει ένα πρόγραμμα πρωτοβουλιών που αποβλέπει στην ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς όσον αφορά τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για το ευρύ κοινό. Έχουν γίνει ήδη πολλά, όπως π.χ. ο κανονισμός σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ ⁽²¹⁾ που θα ωφελήσει τα μέγιστα τους καταναλωτές και θα συμβάλει στην ενίσχυση του διασυνοριακού εμπορίου με την ευθυγράμμιση των τραπεζικών χρεώσεων για τις διασυνοριακές και τις εθνικές συναλλαγές. Ωστόσο, απαιτούνται περισσότερα όπως ορίζει και το σχέδιο δράσης. Σε αυτά περιλαμβάνονται τόσο ενέργειες για τη διευκόλυνση της διασυνοριακής παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών όσο και μέτρα για να εξασφαλιστεί η κατάλληλη προστασία των καταναλωτών, όπου και να βρίσκονται στην ΕΕ, και για να αυξηθεί η εμπιστοσύνη τους στις διασυνοριακές συναλλαγές. Η Επιτροπή θα εμπιστώσει μια διασυνοριακή προσέγγιση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που βασίζονται στην έγκαιρη, ευρεία και συστηματική γνωμοδότηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών και των τελικών χρηστών.

⁽¹⁸⁾ COM(2001) 398 τελικό.

⁽¹⁹⁾ Οδηγία 94/47/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 1994, περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης (ΕΕ L 280 της 29.10.1994, σ. 83), οδηγία 97/7 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σ. 19), οδηγία 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 20ής Δεκεμβρίου 1985, για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος.

⁽²⁰⁾ COM(1999) 232 τελικό.

⁽²¹⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2560/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 344 της 28.12.2001, σ. 13).

Για τους σκοπούς αυτούς, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα προτείνει ιδίως την αναθεώρηση και επικαιροποίηση της οδηγίας για την **καταναλωτική πίστη** ⁽²²⁾.

Η Επιτροπή θα υποβάλει **πρόταση για ένα συνεκτικό νομικό πλαίσιο για πληρωμές στην εσωτερική αγορά**. Οι μορφές που λαμβάνουν τα χρήματα και οι πληρωμές αλλάζουν ταχέως: πλαστικό χρήμα, ηλεκτρονικό χρήμα. Η εισαγωγή του ευρώ επιταχύνει την ανάπτυξη αυτή. Τα αποτελεσματικά και ασφαλή μέσα και δίκτυα πληρωμής είναι απαραίτητα σε μια εσωτερική αγορά που θα λειτουργεί ορθά. Ο νομοθέτης θα πρέπει να αντιμετωπίσει τις εξελίξεις στους τομείς των τιμών, στις χρονικές περιόδους και στις σχέσεις μεταξύ των εκδοτών και των κατόχων αυτών των νέων μορφών πληρωμών. Επίσης, θα πρέπει να επανεξεταστεί η υφιστάμενη νομοθεσία.

Στον τομέα των κινητών αξιών, η Επιτροπή ενέκρινε προτάσεις οδηγίων για καταχρηστικές πρακτικές στην αγορά ⁽²³⁾ και τα ενημερωτικά δελτία ⁽²⁴⁾ που εξασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή. Η αναθεώρηση της οδηγίας για τις υπηρεσίες επενδύσεων θα οδηγήσει στην εναρμόνιση των κανόνων δεοντολογίας. Η Επιτροπή προτίθεται να υποβάλει επίσης πρόταση σχετικά με τις υποχρεώσεις διαφάνειας των εισηγμένων στο χρηματιστήριο εταιρειών. Οι προτάσεις αυτές θα ωφελήσουν όλες τους καταναλωτές με τη δημιουργία μιας πιο ισότιμης και πιο διαφανούς εσωτερικής αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

3.1.4. Ηλεκτρονικό εμπόριο

Οι καταναλωτές εξακολουθούν να είναι δύσπιστοι όσον αφορά τα ηλεκτρονικά ψώνια, καθώς λιγότερο από το 2 % των λιανικών πωλήσεων γίνεται επί γραμμής. Στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης e-Europe που εγκρίθηκε στις 14 Ιουνίου 2002 ⁽²⁵⁾, η Επιτροπή ανέπτυξε μια στρατηγική για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης του καταναλωτή επί γραμμής που αποτελείται από 4 στοιχεία: υψηλής ποιότητας κωδικού ηλεκτρονικού εμπορίου· ποιοτικές εναλλακτικές επιλύσεις διαφορών· σαφείς και συνεκτικοί νόμοι και αποτελεσματική εφαρμογή.

Ενώ υπάρχουν πολλοί κωδικοί, σήματα αξιοπιστίας και άλλα συστήματα, ο αριθμός και η ποικιλία τους και μόνον καθιστούν δύσκολο για τους καταναλωτές να αποφασίσουν εάν μπορούν να έχουν εμπιστοσύνη όταν συναλλάσσονται με κάποιο συγκεκριμένο ιστοχώρο. Η πρωτοβουλία ηλεκτρονικής εμπιστοσύνης της Επιτροπής ξεκίνησε τον Μάιο του 2000. Η πρωτοβουλία αυτή συγκέντρωσε ευρύ φάσμα συντελεστών, συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, σε μια προσπάθεια να επιτευχθεί συμφωνία επί κοινών απαιτήσεων ορθής πρακτικής. Τον Δεκέμβριο του 2001, οι συντελεστές παρουσίασαν μια ευρεία συμφωνία στην Επιτροπή, προτείνοντας ευρωπαϊκές απαιτήσεις σημάτων

⁽²²⁾ Οδηγία 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 1986, για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη, όπως τροποποιήθηκε από την οδηγία 90/88/ΕΟΚ· οδηγία 98/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 42 της 12.2.1987, ΕΕ L 61 της 10.3.1990, ΕΕ L 101 της 1.4.1998).

⁽²³⁾ COM(2001) 281 τελικό.

⁽²⁴⁾ COM(2001) 280 τελικό.

⁽²⁵⁾ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm

αξιοπιστίας και μια δομή για την παρακολούθηση της εφαρμογής τους στην πράξη.

Με βάση τη συμφωνία αυτή, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτίθεται να εγκρίνει μια **σύσταση για την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο** και θα συνεργαστεί με τους συντελεστές για την παρακολούθηση της εφαρμογής της συμφωνίας τους.

Τα ασφαλή δίκτυα, η ασφαλής πρόσβαση και η προστασία της ιδιωτικής ζωής είναι επίσης ζωτικά στοιχεία για την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του σχεδίου δράσης e-Europe 2002 ⁽²⁶⁾ αναφέρει ότι η πρόοδος για τη βελτίωση της προστασίας από απειλές της ασφάλειας εξακολουθεί να είναι αργή παρά αρκετές πρωτοβουλίες που ξεκίνησαν από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, όπως η έγκριση της οδηγίας ηλεκτρονικής υπογραφής ⁽²⁷⁾. Τα τελευταία δύο έτη, σημειώθηκε αύξηση όσον αφορά τις απειλές και τα επεισόδια ασφάλειας π.χ. τις επιθέσεις ιών. Στο πλαίσιο αυτό, η προσέγγιση ασφάλειας στα πλαίσια της e-Europe εξελίχθηκε προς την κατεύθυνση μια πιο συνεκτικής προσέγγισης της ασφάλειας των δικτύων και των πληροφοριών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα λάβουν μια σειρά **μέτρων για τη βελτίωση της ασφάλειας του ηλεκτρονικού εμπορίου** που περιλαμβάνουν την ευαισθητοποίηση, την τεχνολογική υποστήριξη, τη ρύθμιση και το διεθνή συντονισμό ⁽²⁸⁾.

3.1.5. Υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ΥΚΩ)

Οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας ορίζονται στην ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τις «υπηρεσίες κοινής ωφέλειας στην Ευρώπη» ⁽²⁹⁾ ως οι υπηρεσίες τις οποίες οι δημόσιες αρχές ταξινομούν ως υπηρεσίες κοινής ωφέλειας και οι οποίες υπόκεινται σε ειδικές υποχρεώσεις κοινής ωφέλειας. Καλύπτουν τομείς όπως **οι μεταφορές, η ενέργεια (ηλεκτρισμός, αέριο), οι τηλεπικοινωνίες** ⁽³⁰⁾ και **οι ταχυδρομικές υπηρεσίες** ⁽³¹⁾. Η εγγύηση της γενικής πρόσβασης, της υψηλής ποιότητας και της οικονομικής προσιτότητας των υπηρεσιών αυτών συνιστά τη βάση των καταναλωτικών αναγκών, καθώς και άλλων υποχρεώσεων που συνοδεύουν τη διαδικασία απελευθέρωσης. Η έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του Laeken για τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας ⁽³²⁾ γνωστοποίησε την πρόθεση της Επιτροπής να παράγει μια τακτική σειρά εκδόσεων για την παρακολούθηση των επιδόσεων της αγοράς στον τομέα αυτό. Η πρώτη σχετική έκδοση παρήχθη και προσδιόρισε την **ποιότητα** των υπηρεσιών ως μεγάλη πρόκληση για το μέλλον.

⁽²⁶⁾ Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του σχεδίου δράσης e-Europe, 5 Φεβρουαρίου 2002, COM(2002) 62 τελικό.

⁽²⁷⁾ Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 1999, σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές (ΕΕ L 13 της 19.1.2000, σ. 12), έναρξη ισχύος 19.7.2001.

⁽²⁸⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής, COM(2001) 289 της 6ης Ιουνίου 2001· ψήφισμα του Συμβουλίου 14378/01 της 6ης Δεκεμβρίου 2001.

⁽²⁹⁾ COM(2000) 580 της 20ής Σεπτεμβρίου 2000.

⁽³⁰⁾ Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, «οδηγία καθολικής υπηρεσίας» (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σ. 1).

⁽³¹⁾ Ωστόσο, δεν υπόκεινται όλες οι δραστηριότητες στους τομείς αυτούς στις υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας και μερικές λειτουργούν κάτω από κανονικούς όρους αγοράς, π.χ. στους τομείς των μεταφορών και της ενέργειας, αν και εφαρμόζονται ορισμένα μέτρα προστασίας του καταναλωτή στους τομείς αυτούς.

⁽³²⁾ COM(2001) 598 της 17ης Οκτωβρίου 2001.

Υπάρχει επί του παρόντος έλλειψη δεικτών ποιότητας που να έχουν αναπτυχθεί επαρκώς για τη διεξαγωγή αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτίθεται να παραγάγει μια **ανακοίνωση που ορίζει μια μεθοδολογία για τη διεξαγωγή οριζόντιων αξιολογήσεων των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας**. Η μεθοδολογία αυτή θα δώσει ιδιαίτερη έμφαση στις απόψεις των καταναλωτών σχετικά με την απόδοση των υπηρεσιών αυτών.

3.1.5.1. ΥΚΩ — Μεταφορές

Στον τομέα των **μεταφορών**, ορισμένες υπηρεσίες προκάλεσαν υψηλό επίπεδο δυσαρέσκειας των καταναλωτών όπως εκφράστηκε στο Ευρωβαρόμετρο ⁽³³⁾ και σε ποιοτικές έρευνες σε ομάδες στόχους. Σημαντική πρόοδος επιτυγχάνεται όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές. Υπάρχει ωστόσο ανάγκη επέκτασης της προόδου αυτής και σε άλλα μέσα μεταφοράς.

Η λευκή βίβλος της Επιτροπής «Ευρωπαϊκή πολιτική μεταφορών με ορίζοντα το 2010: η ώρα των επιλογών» ⁽³⁴⁾ δηλώνει την πρόθεση της Επιτροπής να **επεκτείνει τα μέτρα προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών και σε άλλους τρόπους μεταφοράς**, ιδίως τις σιδηροδρομικές και τις θαλάσσιες και κατά το δυνατό τις υπηρεσίες αστικών μεταφορών.

3.1.5.2. ΥΚΩ — Ενέργεια

Στον τομέα της **ενέργειας**, η Επιτροπή έχει υποβάλει προτάσεις ⁽³⁵⁾ για το περαιτέρω άνοιγμα στον ανταγωνισμό των αγορών **ηλεκτρισμού και αερίου**. Οι προτάσεις αυτές προβλέπουν ότι όλοι οι πελάτες θα είναι ελεύθεροι να επιλέξουν τον προμηθευτή τους έως τον Ιανουάριο του 2005.

Οι προτάσεις περιέχουν ένα λεπτομερές σύνολο **βασικών δικαιωμάτων του καταναλωτή**, συμπεριλαμβανομένων, στην περίπτωση του ηλεκτρισμού, του δικαιώματος για καθολική υπηρεσία. Προβλέπουν επίσης ένα ελάχιστο σύνολο όρων στις συμβάσεις, τη διαφάνεια της ενημέρωσης σχετικά με τις εφαρμοζόμενες τιμές και τιμολόγια, τα μέτρα για την προστασία ευάλωτων καταναλωτών και τη διαθεσιμότητα μη δαπανηρών και διαφανών μηχανισμών αντιμετώπισης των καταγγελιών και επίλυσης των διαφορών.

Η Επιτροπή θα συνεχίσει να παρακολουθεί την εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς ηλεκτρισμού και φυσικού αερίου, ιδίως όσον αφορά την επίπτωσή τους στους καταναλωτές και θα συνεχίσει την έρευνα σε ένα ευρύ φάσμα επιλογών ενέργειας για το μέλλον.

⁽³³⁾ Ευρωβαρόμετρο για τις ΥΚΩ, Σεπτέμβριος 2000, διαθέσιμο στη διεύθυνση:

http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_en.pdf

⁽³⁴⁾ COM(2001) 370 της 12ης Σεπτεμβρίου 2001.

⁽³⁵⁾ Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των οδηγιών 96/92/ΕΚ και 98/30/ΕΚ όσον αφορά τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου — ανακοίνωση της Επιτροπής COM(2001) 125 της 13ης Μαρτίου 2001.

3.1.6. Διεθνές εμπόριο, τυποποίηση και ζητήματα επισήμανσης

Το παγκόσμιο σύστημα εμπορίου διέπεται από τις συμφωνίες του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου. Πέρα από την ίδια την απελευθέρωση του εμπορίου, διάφορες πτυχές των συμφωνιών αυτών είναι σημαντικές για τους καταναλωτές.

Ένας νέος γύρος εμπορικών διαπραγματεύσεων του ΠΟΕ ξεκίνησε στη Ντόχα τον Νοέμβριο του 2001 που περιλαμβάνει τόσο την περαιτέρω απελευθέρωση του εμπορίου όσο και την εκπόνηση νέων κανόνων. Πολλές πτυχές των διαπραγματεύσεων αυτών αφορούν τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων π.χ. των διαπραγματεύσεων του ΠΟΕ σχετικά με τις υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, των συζητήσεων σχετικά με την επισήμανση, την ασφάλεια των προϊόντων και σχετικά με παραπλανητικές πρακτικές στο πλαίσιο της συμφωνίας ΤΕΕ ⁽³⁶⁾, την εφαρμογή της αρχής της προφύλαξης και τα ζητήματα της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Επιπλέον του ΠΟΕ, η ΕΚ έχει διαπραγματευτεί ή βρίσκεται στη διαδικασία διαπραγμάτευσης εμπορικών συμφωνιών με αρκετές χώρες και περιφέρειες, που είναι επίσης σημαντικές για τα συμφέροντα των καταναλωτών.

Τα διεθνή πρότυπα, ιδίως εκείνα που θέσπισε ο ISO ⁽³⁷⁾, έχουν πολύ σημαντική θέση δυνάμει της συμφωνίας ΤΕΕ και μπορούν να επηρεάσουν την ασφάλεια ή τα συμφέροντα των ευρωπαίων καταναλωτών. Είναι συνεπώς σημαντικό να εξασφαλιστεί η διαφάνεια και η επαρκής εκπροσώπηση των συμφερόντων των καταναλωτών στη διεθνή διαδικασία τυποποίησης.

Τα ιδιωτικά συστήματα, όπως οι κώδικες δεοντολογίας, οι κατευθυντήριες γραμμές και η ιδιωτική, εθελοντική επισήμανση, που στοχεύουν στην ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την προέλευση, την παραγωγή και τον πιθανό αντίκτυπο του εν λόγω προϊόντος μπορούν να συμπληρώσουν τα μέτρα δημόσιας πολιτικής με σκοπό την προαγωγή της βιώσιμης ανάπτυξης.

Η Επιτροπή θα **προαγάγει και θα προστατεύσει τα συμφέροντα του καταναλωτή** στο πλαίσιο του ΠΟΕ καθώς και στο πλαίσιο των διμερών εμπορικών σχέσεων και σε άλλα φόρουμ. Η Επιτροπή θα διατηρήσει το διάλογο με τις οργανώσεις των καταναλωτών για το σκοπό αυτό. Θα προωθήσει επίσης τη συμμετοχή των καταναλωτών στη διεθνή τυποποίηση.

3.2. Μεσοπρόθεσμος στόχος 2: Αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων προστασίας του καταναλωτή

Η αποτελεσματική συνεργασία για την εφαρμογή των κανόνων προστασίας του καταναλωτή είναι ο δεύτερος στόχος της παρούσας στρατηγικής. Υπάρχουν τόσο νομικά όσο και πρακτικά εμπόδια για τη συνεργασία εφαρμογής επί του παρόντος, που πρέπει να ξεπεραστούν εάν θέλουμε οι αρχές της προστασίας του καταναλωτή να εφαρμοστούν αποτελεσματικά στην πράξη. Ενώ υπάρχει ένας ρόλος συνεργασίας σε επίπεδο ΕΕ, η εφαρμογή παραμένει βασικά εθνική, περιφερειακή ή τοπική αρμοδιότητα. Οι ενέργειες στους ακόλουθους τομείς πρέπει να εξεταστούν για την επίτευξη του μεσοπρόθεσμου αυτού στόχου:

⁽³⁶⁾ Συμφωνία του ΠΟΕ σχετικά με τα τεχνικά εμπόδια στο εμπόριο (ΤΕΕ).

⁽³⁷⁾ Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης.

3.2.1. Συνεργασία εφαρμογής μεταξύ των κρατών μελών

Η συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων δημόσιων αρχών για την εφαρμογή των κανόνων σχετικά με τις εμπορικές πρακτικές και την ασφάλεια του προϊόντος είναι βασική για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η ικανότητα των αδιάστατων εμπορών να δρουν ανεμπόδιστα πέραν των συνόρων θα είχε καταστροφικό αποτέλεσμα στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Το πράσινο βιβλίο για την προστασία των καταναλωτών της ΕΕ ⁽³⁸⁾ σκιαγράφησε την περίπτωση για ένα νομικό μέσο, παρόμοιο με αυτό που υπάρχει σε άλλες πολιτικές της ΕΕ για τη θεσμοθέτηση αυτής της συνεργασίας. Αυτό το νομικό μέσο θα μπορούσε επίσης να παράσχει τη βάση για συμφωνίες συνεργασίας με τρίτες χώρες. Οι ιδέες στο πράσινο βιβλίο σχετικά με τα ζητήματα αυτά αποτέλεσαν το αντικείμενο πολύ μεγάλης συναίνεσης.

Έχουν ήδη προβλεφθεί ενισχυμένες δομές για τη συνεργασία εφαρμογής σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων, όπως το δίκτυο για την ασφάλεια των καταναλωτικών προϊόντων, στην αναθεωρημένη οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτίθεται να προτείνει ένα **νομοθετικό πλαίσιο για τη συνεργασία εφαρμογής** σχετικά με την προστασία των καταναλωτών μεταξύ των κρατών μελών, συμπεριλαμβανομένης της σύστασης μια επιτροπής εκπροσώπων των εθνικών φορέων εφαρμογής.

Τα υφιστάμενα ad hoc μέσα και τα άτυπα μέσα συνεργασίας, όπως το IMSN ή η CLAB, υπήρξαν πρωτοπόρα στην εκπόνηση αυτής της μορφής συνεργασίας και θα συνεχίσουν να είναι σημαντικά:

3.2.1.1. Το διεθνές δίκτυο εποπτείας της εμπορίας (IMSN)

Το IMSN είναι ένας οργανισμός που αποτελείται από τις αρχές εφαρμογής του νόμου 29 κρατών. Καταρχήν, οι αρχές αυτές είναι μέλη του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ). Η εντολή του δικτύου είναι να κοινοποιεί πληροφορίες σχετικά με διακρατικές εμπορικές δραστηριότητες που ενδέχεται να θίξουν τα συμφέροντα των καταναλωτών και να ενθαρρύνει τη διεθνή συνεργασία των οργανισμών εφαρμογής του νόμου. Η Επιτροπή συμμετέχει ως παρατηρητής στις εξαμηνιαίες διασκέψεις του IMSN. Η ευρωπαϊκή επιμέρους ομάδα «Διεθνές δίκτυο εποπτείας της εμπορίας — Ευρώπη» (IMSN - Ευρώπη) είναι ένα δίκτυο κυβερνητικών αρχών που συμμετέχουν στην εφαρμογή των νόμων πρακτικής ορθού εμπορίου και άλλων δραστηριοτήτων προστασίας καταναλωτή από τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

Για να εξασφαλισθεί η μόνιμη και συστηματική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μελών του IMSN-Ευρώπη η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτίθεται να αναπτύξει τον υφιστάμενο **ιστοχώρο** της για την ανταλλαγή πληροφοριών και τη **βάση δεδομένων** που καταγράφει πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή.

3.2.1.2. Η βάση δεδομένων CLAB ⁽³⁹⁾ — «καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων»

Η οδηγία σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων ⁽⁴⁰⁾ εγκρίθηκε για να εξαλείψει τις καταχρηστικές ρήτρες από συμβάσεις που συντάσσονται μεταξύ κάποιου επαγγελματία και κάποιου καταναλωτή. Η Επιτροπή ξεκίνησε τη βάση δεδομένων CLAB για να δημιουργήσει ένα μέσο για την παρακολούθηση της πρακτικής εφαρμογής της οδηγίας με τη μορφή μιας βάσης δεδομένων σχετικά με την «εθνική νομολογία» που διέπει τις καταχρηστικές ρήτρες. Η «νομολογία» όπως νοείται από την CLAB δεν καλύπτει μόνον αποφάσεις δικαστηρίων αλλά και αποφάσεις διοικητικών φορέων, εθελοντικές συμφωνίες, εξωδικαστικές διευθετήσεις και αμοιβές διαιτησίας.

Η Επιτροπή προτίθεται να **συμπληρώσει και να βελτιώσει τη βάση δεδομένων CLAB** τα επόμενα χρόνια.

3.2.2. Πληροφορίες και δεδομένα σχετικά με την ασφάλεια των αγαθών και την υπηρεσιών

Η αποτελεσματικότητα των συστημάτων που υπάρχουν στην ΕΕ για την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου υγείας του καταναλωτή και προστασίας της ασφάλειας πρέπει να παρακολουθείται στενά για τον εντοπισμό τυχόν αδυναμιών, για τον καθορισμό των προτεραιοτήτων ενίσχυσης ή συμπλήρωσης των εφαρμοστέων διατάξεων για την ασφάλεια, για την ταχεία επέμβαση στην περίπτωση έκτακτων αναγκών και για την παροχή βοήθειας στους αρμόδιους λήψης αποφάσεων όσον αφορά τον καθορισμό νέων πολιτικών προσανατολισμών. Αυτό περιλαμβάνει ειδικότερα τη συλλογή και αξιολόγηση πληροφοριών και δεδομένων σχετικά με επικίνδυνα προϊόντα για τους καταναλωτές, τους κινδύνους τους οποίους θέτουν ορισμένες υπηρεσίες, τα ατυχήματα που συνδέονται με προϊόντα και υπηρεσίες προς τους καταναλωτές.

Η συλλογή και ανταλλαγή σε επίπεδο ΕΕ αυτών των πληροφοριών είναι επίσης σημαντική αν θέλουμε να συμβάλει στην εξασφάλιση της συνεκτικής εφαρμογής των κοινοτικών διατάξεων σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Το «σύστημα ταχείας ειδοποίησης» (RAPEX) και τα προγράμματα για τη συλλογή και ανταλλαγή δεδομένων σχετικά με τραυματισμούς που συνδέονται με προϊόντα πρέπει να αναπτυχθούν περαιτέρω. Η **ενίσχυση του RAPEX** θα αποτελέσει τμήμα της εφαρμογής της αναθεωρημένης οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων ⁽⁴¹⁾. Η **ανάπτυξη ενός συστήματος για τη συλλογή, την αξιολόγηση και την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών** και σχετικά με τα ατυχήματα σε ορισμένους τομείς υπηρεσιών μπορεί να θεωρηθεί ως τμήμα της πρωτοβουλίας για την ασφάλεια των υπηρεσιών. Επιπλέον, το υφιστάμενο σύστημα συλλογής και αξιολόγησης δεδομένων σχετικά με τραυματισμούς που συνδέονται με προϊόντα δυνάμει του προγράμματος πρόληψης τραυματισμών ⁽⁴²⁾ θα συνεχιστεί στα πλαίσια του νέου προγράμματος υγείας και θα ενισχυθεί, εάν χρειαστεί, με τις κατάλληλες ειδικές πρωτοβουλίες.

⁽³⁹⁾ Το CLAB αναφέρεται στο γαλλικό όρο «clauses abusives», δηλαδή καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων.

⁽⁴⁰⁾ Οδηγία 93/13/ΕΟΚ (ΕΕ L 95 της 21.4.1993).

⁽⁴¹⁾ Οδηγία 2001/95/ΕΚ 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).

⁽⁴²⁾ http://europa.eu.int/comm/health/ph/programmes/injury/index_en.htm

⁽³⁸⁾ COM(2001) 531 τελικό.

Η διεύρυνση θα προσθέσει την πρόκληση της ενσωμάτωσης στο κοινοτικό σύστημα πιο αδύναμων μηχανισμών εφαρμογής. Προκειμένου να διευκολυνθεί η ενσωμάτωση αυτή, η Επιτροπή βοηθά τις υποψήφιες χώρες στο δύσκολο καθήκον της **εφαρμογής επαρκών διοικητικών δομών και εξουσιών εφαρμογής** με σταθερό ρυθμό για την εφαρμογή και παρακολούθηση του κοινοτικού κεκτημένου στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή.

Οι υποψήφιες χώρες θα συμμετάσχουν στην εφαρμογή της αναθεωρημένης οδηγίας για την γενική ασφάλεια των προϊόντων, ιδίως μέσω της **συμμετοχής τους στο ενισχυμένο «σύστημα ταχείας ειδοποίησης» (RAPEX)**.

3.2.3. Αποκατάσταση

Εάν θέλουμε οι καταναλωτές να έχουν επαρκή εμπιστοσύνη στα ψώνια εκτός του κράτους μέλους τους και να επωφεληθούν της εσωτερικής αγοράς, χρειάζονται εξασφάλιση ότι αν κάτι πάει στραβά θα έχουν στη διάθεσή τους αποτελεσματικούς μηχανισμούς για να αναζητήσουν αποκατάσταση. Η καλύτερη και η ευκολότερη πρόσβαση στα δικαστήρια και σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών είναι συνεπώς αναγκαία για τη διευκόλυνση της πιο αποτελεσματικής πρόσβασης στην δικαιοσύνη για τους καταναλωτές.

3.2.3.1. Εναλλακτική επίλυση διαφορών

Όταν εμφανίζονται διασυνοριακές διαφορές, η καταφυγή στην παραδοσιακή προσφυγή στα δικαστήρια δεν είναι πάντα πρακτική ούτε συμφέρει οικονομικά τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις. Η Επιτροπή απάντησε με ορισμένες πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην προώθηση απλών, μη δαπανηρών και αποτελεσματικών μέσων επίλυσης διασυνοριακών διαφορών, όπως οι εναλλακτικές επιλύσεις διαφορών ⁽⁴³⁾.

Προκειμένου να συντονιστούν οι διαδικασίες εξωδικαστικής διευθέτησης σε ολόκληρη την Ευρώπη, τον Οκτώβριο του 2001 ξεκίνησε το ευρωπαϊκό εξωδικαστικό δίκτυο (δίκτυο ΕΕΔ). Το δίκτυο ΕΕΔ παρέχει μια δομή επικοινωνίας και υποστήριξης που αποτελείται από εθνικά σημεία επαφής (ή «κέντρα πληροφόρησης») που δημιουργήσαν τα κράτη μέλη. Το κέντρο πληροφόρησης θα βοηθήσει τον καταναλωτή με πληροφορίες και υποστήριξη για την υποβολή αιτήματος σε ένα κατάλληλο σύστημα εναλλακτικής εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Το ευρωπαϊκό εξωδικαστικό δίκτυο συμπληρώ-

νεται από το FIN-NET· το ευρωπαϊκό εξωδικαστικό δίκτυο που ασχολείται με τις διασυνοριακές καταγγελίες για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες δημιουργήθηκε το Φεβρουάριο του 2001.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα αναπτύξει το ευρωπαϊκό εξωδικαστικό δίκτυο στα κράτη μέλη. Θα εξασφαλίσει τις ελάχιστες εγγυήσεις της **εναλλακτικής επίλυσης διαφορών** με την ενθάρρυνση της εφαρμογής των αρχών δυνάμει των συστάσεων της Επιτροπής του 1998 και του 2001. Η Επιτροπή θα αναπτύξει περαιτέρω και θα βελτιώσει το FIN-NET και θα προωθήσει την ανάπτυξη **πανευρωπαϊκών συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ιδίως συστημάτων επί γραμμής**. Η Επιτροπή ενέκρινε επίσης ένα πράσινο βιβλίο για την εναλλακτική επίλυση διαφορών ⁽⁴⁴⁾ ώστε να καταγράψει την υφιστάμενη κατάσταση με σκοπό τον καθορισμό των μελλοντικών προτεραιοτήτων και θα προτείνει μια ανακοίνωση για την επιγραμμική επίλυση διαφορών.

3.2.3.2. Ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτή (ευρωθυρίδες)

Το δίκτυο ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών (δίκτυο ΕΚΚ) δρα ως διεπαφή μεταξύ της Επιτροπής και των ευρωπαίων καταναλωτών για να υποστηρίξει την καλύτερη χρήση της εσωτερικής αγοράς και να παρέχει πληροφορίες στην Επιτροπή σχετικά με προβλήματα της αγοράς. Τα ΕΚΚ παρέχουν ενημέρωση σχετικά με τη νομοθεσία και τη νομολογία τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο όσο και σε επίπεδο κράτους μέλους. Τα ΕΚΚ δίνουν επίσης βοήθεια και συμβουλές σχετικά με τη διαμεσολάβηση, πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες, πρώτες νομικές βοήθειες και προσανατολισμό προς άλλες αρχές. Τα ΕΚΚ συνεργάζονται στενά στα πλαίσια του δικτύου τους και με άλλα ευρωπαϊκά δίκτυα, όπως το δίκτυο ΕΕΔ και το FIN-NET. Η Επιτροπή θα ήθελε να υπάρχει ένα ευρωπαϊκό κέντρο καταναλωτών σε κάθε κράτος μέλος και, το ταχύτερο δυνατό, και στις υποψήφιες χώρες.

Η Επιτροπή θα συνεχίσει να **οικοδομεί το δίκτυο ΕΚΚ** στο εσωτερικό των κρατών της ΕΕ και των υποψήφιων χωρών. Προκειμένου να βοηθήσει την Επιτροπή να προσδιορίσει καλύτερα τις ανάγκες των καταναλωτών, το ΕΚΚ θα συμμετέχει στην πρωτοβουλία της Επιτροπής **«Διαλογική χάραξη πολιτικής»**, που αποτελεί ένα νέο μηχανισμό ανάδρασης για την αποστολή πολύτιμων πληροφοριών από την αγορά.

3.2.3.3. Δικαστική συνεργασία σε αστικές υποθέσεις

Ο κύριος στόχος της συνεργασίας στο αστικό δίκαιο είναι να αναπτυχθεί καλύτερη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών προκειμένου να ενθαρρυνθεί η ελεύθερη κυκλοφορία των πολιτών. Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του Τάμπερε (15 και 16 Οκτωβρίου 1999) θέσπισε έναν χάρτη για την αποτελεσματική εφαρμογή, μεταξύ άλλων, των διατάξεων αστικής συνεργασίας που θεσπίστηκαν από τη συνθήκη του Άμστερνταμ. Οι τρεις προτεραιότητες στον εν λόγω τομέα είναι η καλύτερη πρόσβαση στη δικαιοσύνη, η αμοιβαία αναγνώριση των δικαστικών αποφάσεων και η αυξημένη σύγκλιση στον τομέα του δικονομικού δικαίου.

⁽⁴³⁾ Η Επιτροπή ενέκρινε δύο συστάσεις σχετικά με τις αρχές που πρέπει να εφαρμόζονται στους αρμόδιους φορείς για τις εξωδικαστικές διευθετήσεις των καταναλωτικών διαφορών (98/257/ΕΚ, ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σ. 31) και σχετικά με τις αρχές των εξωδικαστικών φορέων που συμμετέχουν στη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (2001/310/ΕΚ, ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σ. 56).

⁽⁴⁴⁾ COM(2002) 196 τελικό.

Η Επιτροπή θα επιδιώξει τους στόχους που τέθηκαν για την αποτελεσματική **εφαρμογή των διατάξεων αστικής συνεργασίας που θεσπίστηκαν με τη συνθήκη του Άμστερνταμ και αναπτύχθηκαν από τα συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου του Τάμπερε**. Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να επικαιροποιεί, σε τακτικά διαστήματα, τον «πίνακα αποτελεσμάτων», να παρακολουθεί την πρόοδο όσον αφορά την έγκριση και την εφαρμογή του φάσματος των μέτρων που απαιτούνται για την εκπλήρωση των στόχων αυτών.

Ένας κανονισμός της ΕΕ για τη δικαιοδοσία και την αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις ⁽⁴⁵⁾, που τέθηκε σε ισχύ την 1η Μαρτίου 2002, προβλέπει ένα νέο σύνολο κανόνων άμεσης καταναλωτικής συνάφειας. Πρόκειται επίσης να θεσπιστούν και νέοι κανόνες για το εφαρμοστέο δίκαιο σχετικά με τις συμβατικές και μη συμβατικές υποχρεώσεις ⁽⁴⁶⁾.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα λάβει υπόψη τα συμφέροντα των καταναλωτών **όταν θεσπίζονται οι κοινοτικοί κανόνες για το ιδιωτικό διεθνές δίκαιο**.

3.2.4. Υποστήριξη των ενώσεων των καταναλωτών

Οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην κατάλληλη εφαρμογή των μέτρων πολιτικής υπέρ των καταναλωτών τόσο μέσω της χρήσης τους της έκδοσης δικαστικών εντολών όσο και μέσω του γενικού ρόλου τους της παρακολούθησης της αγοράς. Οι ενώσεις είναι σε θέση να προσδιορίσουν καταναλωτικά προϊόντα και υπηρεσίες που είναι, π.χ. μη ασφαλή ή απαράδεκτα κακής ποιότητας. Με τον τρόπο αυτό συμπληρώνουν το ρόλο της εφαρμογής και της παρακολούθησης της αγοράς των δημόσιων αρχών. Πρόκειται για έργο με ένταση πόρων που συχνά απαιτεί υψηλό επίπεδο εμπειρογνομosύνησης.

Πολλές από τις ενέργειες που προβλέπονται για την υποστήριξη του στόχου 3, όπως π.χ. το πρόγραμμα κατάρτισης για επαγγελματίες των ενώσεων καταναλωτών ή την πλατφόρμα επιγραμμικής εκπαίδευσης, που θα χρησιμεύσουν για την ενίσχυση της ικανότητας των ενώσεων των καταναλωτών και των ιδίων των μεμονωμένων καταναλωτών να συμβάλουν στην παρακολούθηση της αγοράς. Επιπλέον, η Επιτροπή θα αναλάβει ορισμένες ειδικευμένες πρωτοβουλίες σχετικά με τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

Η Επιτροπή θα διοργανώσει το 2003 έναν ειδικό **κύκλο μαθημάτων κατάρτισης για τις ενώσεις καταναλωτών σχετικά με την παρακολούθηση της αγοράς** στο πλαίσιο της αναθεωρημένης οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων. Θα διερευνήσει επίσης τη δυνατότητα έναρξης περαιτέρω συντονισμένων πρωτοβουλιών στα κράτη μέλη όταν τεθεί σε ισχύ η οδηγία.

3.3. Μεσοπρόθεσμος στόχος 3: Ορθή συμμετοχή των οργάνων των καταναλωτών στις πολιτικές της ΕΕ

Προκειμένου οι πολιτικές για την προστασία των καταναλωτών να είναι αποτελεσματικές, οι ίδιοι οι καταναλωτές πρέπει να έχουν την ευκαιρία να συμβάλουν από την αρχή στην ανάπτυξη των πολιτικών που τους αφορούν. Αυτό υπερβαίνει το άμεσο πεδίο εφαρμογής της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών καθαυτής και είναι αναγκαίο για την επίτευξη της ενσωμάτωσης των απαιτήσεων για την προστασία των καταναλωτών σε όλες τις άλλες πολιτικές της ΕΕ. Παραδείγματος χάρι, η ποικιλία των δημόσιων υπηρεσιών και των άλλων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας που παρέχονται μέσω κάποιων μορφών της δομής της αγοράς αυξάνεται σταθερά και τα συμφέροντα των καταναλωτών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στους τομείς αυτούς. Η συμμετοχή των οργάνων των καταναλωτών δρα επίσης ως πολύτιμος «έλεγχος της πραγματικότητας» σχετικά με αυτό που προτείνεται. Ειδικές ενέργειες πρέπει να αναπτυχθούν στους ακόλουθους τομείς:

3.3.1. Επανεξέταση μηχανισμών για τη συμμετοχή των οργάνων των καταναλωτών στη χάραξη πολιτικής της ΕΕ

3.3.1.1. Απαιτήσεις διαβούλευσης

Για την επίτευξη πιο αποτελεσματικής και διαφανούς νομοθεσίας σε επίπεδο ΕΕ, το Λευκό βιβλίο για τη διακυβέρνηση ⁽⁴⁷⁾ προτείνει ότι η διαδικασία διαβούλευσης συνολικά πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με κοινά συμφωνημένα πρότυπα. Το λευκό βιβλίο αναγνωρίζει επίσης τον αντίκτυπο αυτής της διαδικασίας στους πόρους της κοινωνίας των πολιτών και ότι αυτό θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στο μέλλον από όλες τις οικείες δημόσιες αρχές.

Οι οργανώσεις των καταναλωτών έχουν ένα φόρουμ, την επιτροπή καταναλωτών, για τη συμμετοχή στη χάραξη της πολιτικής για τους καταναλωτές. Η επιτροπή των καταναλωτών είναι μια συμβουλευτική επιτροπή που αποτελείται από εκπροσώπους των καταναλωτών από όλα τα κράτη μέλη και τις πανευρωπαϊκές οργανώσεις. Η τρέχουσα πρόκληση για τις οργανώσεις των καταναλωτών είναι να έχουν την ευκαιρία και την ικανότητα να συμβάλουν εξαρχής στις ευρύτερες πρωτοβουλίες της ΕΕ, που έχουν μια διάσταση καταναλωτή σε όλα τα στάδια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων της ΕΕ.

Μια ανακοίνωση για τη θέσπιση των **ελάχιστων απαιτήσεων** για τη διεξαγωγή των διαδικασιών διαβούλευσης θα υποβληθεί σύντομα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

3.3.1.2. Συμμετοχή σε συμβουλευτικούς φορείς και ομάδες εργασίας

Η συμμετοχή των καταναλωτών στα πλαίσια συμβουλευτικών επιτροπών και ομάδων εργασίας θα συμβάλει επίσης στην εξασφάλιση της ενσωμάτωσης των ανησυχιών των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές της ΕΕ. Οι περισσότεροι αυτοί συμβουλευτικοί φορείς αφορούν το γεωργικό τομέα. Δημιουργήθηκαν επίσης νέοι συμβουλευτικοί φορείς σε ορισμένους τομείς όπως οι μεταφορές, η ενέργεια, οι τηλεπικοινωνίες ή η αλιεία. Με την πάροδο των ετών, η εκπροσώπηση των καταναλωτών στους φορείς αυτούς αυξήθηκε ασυντόνιστα, χωρίς μια γενική συντονισμένη προσέγγιση.

⁽⁴⁷⁾ COM(2001) 428 τελικό.

⁽⁴⁵⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 44/2001, της 22ας Δεκεμβρίου 2000, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 12 της 16.1.2001, σ. 1).

⁽⁴⁶⁾ Αναθεώρηση της σύμβασης της Ρώμης 1980 σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές υποχρεώσεις («ROME I») και ολοκλήρωση με ένα νέο μέσο που διέπει τη σύγκρουση των νομικών κανόνων για τις μη συμβατικές πτυχές των εμπορικών συναλλαγών («ROME II»).

Η Επιτροπή εργάζεται προς την κατεύθυνση της μεγαλύτερης διαφάνειας όσον αφορά τις δραστηριότητες των **διαφόρων συμβουλευτικών φορέων**. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα εξετάσει κατά πόσο οι οργανώσεις των καταναλωτών εκπροσωπούνται κατάλληλα σε ολόκληρο το φάσμα των πολιτικών που τις αφορούν.

3.3.1.3. Έργο τυποποίησης

Τα εθελοντικά πρότυπα που θέσπισαν οι φορείς τυποποίησης της Ευρώπης, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη συγκεκριμένη εφαρμογή των πολλών κοινοτικών μέτρων που αφορούν την προστασία του καταναλωτή. Η χρήση των προτύπων για την επίτευξη των στόχων της κρατικής πολιτικής αποκτά νομιμότητα μέσα από τη διαφάνεια της διαδικασίας τυποποίησης και μέσω της πλήρους και αποτελεσματικής συμμετοχής όλων των συντελεστών, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών. Η συμμετοχή των καταναλωτών στην ευρωπαϊκή τυποποίηση εξακολουθεί να είναι ανεπαρκής και δεν αντισταθμίζει την κυρίαρχη θέση των παραγωγών και των άλλων οικονομικών συμφερόντων.

Η Επιτροπή θα εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να εξασφαλίσει την **καλύτερη συμμετοχή των καταναλωτών** στο έργο των οργάνων τυποποίησης. Η ευρωπαϊκή τυποποίηση συμπεριλαμβάνει δραστηριότητες τόσο σε επίπεδο ΕΕ όσο και σε επίπεδο εθνικών επιτροπών τυποποίησης. Συνεπώς, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη πρέπει να συνεργαστούν για να εξασφαλιστεί ότι οι δραστηριότητες σε επίπεδο ΕΕ συντονίζονται κατάλληλα και ότι οι εκπρόσωποι των καταναλωτών συμμετέχουν με τον κατάλληλο τρόπο σε εθνικό επίπεδο.

3.3.1.4. Συμμετοχή των καταναλωτών στο έργο των άλλων κοινοτικών οργάνων

Η κατάλληλη συμμετοχή των οργάνων των καταναλωτών στις πολιτικές της ΕΕ αφορά όλα τα κοινοτικά θεσμικά όργανα. Η διαβούλευση των ευρωπαϊκών και των εθνικών οργάνων καταναλωτών πραγματοποιείται ήδη με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο. Η συνθήκη της Νίκαιας προσθέτει συγκεκριμένα τους «καταναλωτές» στον κατάλογο των εκπροσώπων της κοινωνίας των πολιτών στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή⁽⁴⁸⁾. Ωστόσο, η συμμετοχή των καταναλωτών μπορεί να είναι πιο συστηματική.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή **καλεί τα άλλα κοινοτικά θεσμικά όργανα** να εξετάσουν τον τρόπο βελτίωσης της συμμετοχής των καταναλωτών στη χάραξη πολιτικής.

3.3.2. Ενημέρωση και διαπαιδαγώγηση των καταναλωτών

Η επικουρικότητα συνεπάγεται ότι μεγάλο τμήμα της ευθύνης για την ενημέρωση και τη διαπαιδαγώγηση των καταναλωτών ανήκει στις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές.

3.3.2.1. Ενημέρωση

Οι όλο και μεγαλύτερες προσδοκίες των πολιτών να έχουν πλήρη και εύκολη πρόσβαση στην ενημέρωση σχετικά με τις ευρωπαϊκές υποθέσεις απαιτούν μια σύγχρονη, αποτελεσματική και αξιόπιστη πολιτική ενημέρωσης που να λαμβάνει υπόψη τις πιο πρόσφατες εξελίξεις στον τομέα της έρευνας και της γνώσης. Πρόκειται για μια συνεχιζόμενη πρόκληση για την Επιτροπή και για τα άλλα θεσμικά όργανα που δεσμεύονται σε μια πολιτική διαφάνειας και λογοδοτήσης. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τους καταναλωτές καθώς οι πολιτικές και οι δραστηριότητες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών έχουν άμεσο αντίκτυπο στη ζωή τους. Κατά τα τελευταία έτη, η Επιτροπή ανέπτυξε διάφορα μέσα ενημέρωσης, που στοχεύουν στο ευρύ κοινό, στους καταναλωτές ή σε ειδικές ομάδες στόχους. Σε αυτά περιλαμβάνονται ο ιστοχώρος της, το ενημερωτικό δελτίο «Φωνή του καταναλωτή» και ενημερωτικές εκστρατείες. Το δίκτυο ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών (ευρωθυρίδες) διαδραματίζει σημαντικό ρόλο με την άμεση ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις πρωτοβουλίες της ΕΕ.

Η Επιτροπή θα συνεχίσει τις προσπάθειές της για τη βελτίωση της **πολιτικής της για την ενημέρωση** προς τους καταναλωτές. Οι μελλοντικές ενέργειες θα περιλαμβάνουν ενημερωτικές εκστρατείες για την πρόληψη του καπνίσματος των νέων.

3.3.2.2. Διαπαιδαγώγηση

Τα τελευταία έτη, ιδίως στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς έχει καταστεί όλο και περισσότερο εμφανές ότι περισσότερη προσοχή πρέπει να δοθεί στη διαπαιδαγώγηση των καταναλωτών έτσι ώστε να μπορούν να ψωνίζουν με εμπιστοσύνη και γνωρίζοντας πλήρως τα δικαιώματά τους. Η δράση σε επίπεδο ΕΕ πρέπει να αντιμετωπίσει τα συγκεκριμένα προβλήματα που αφορούν τις διασυννοριακές αλλαγές, την ευρωπαϊκή διάσταση των δικαιωμάτων του καταναλωτή και την ανταλλαγή της εμπειρίας και της ορθής πρακτικής μεταξύ των κρατών μελών. Η διευρυνση ενισχύει την αναγκαιότητα αυτού του είδους των ενεργειών.

Η Επιτροπή θα αναπτύξει **επιγραμμικά διαλογικά εκπαιδευτικά μέσα** που να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις ενώσεις των καταναλωτών για περαιτέρω κατάρτιση του προσωπικού τους όσον αφορά συγκεκριμένες πτυχές των διασυννοριακών συναλλαγών, π.χ. τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, και των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ΕΕ στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς. Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή θα κάνει πλήρη χρήση των βέλτιστων πρακτικών που αναπτύχθηκαν από τα κράτη μέλη και τις οργανώσεις καταναλωτών.

3.3.3. Υποστήριξη και οικοδόμηση ικανότητας των οργανώσεων των καταναλωτών

3.3.3.1. Πρόγραμμα κατάρτισης για τα μέλη του προσωπικού των οργανώσεων των καταναλωτών

Το κίνημα των καταναλωτών ποικίλλει ουσιαστικά σε ολόκληρη την ΕΕ όσον αφορά τόσο την ισχύ, τη δομή όσο και την ικανότητα. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα επικεντρώσει τις προσπάθειές της στην οικοδόμηση ικανότητας (διαχείριση, δυνατότητες άσκησης πίεσης, καταναλωτικό δίκαιο) και θα ενθαρρύνει τα κράτη μέλη να κάνουν το ίδιο.

⁽⁴⁸⁾ Άρθρο 257 της συνθήκης ΕΚ.

Ένα φιλόδοξο πρόγραμμα κατάρτισης για επαγγελματίες των οργανώσεων καταναλωτών έχει ξεκινήσει και θα αναπτυχθεί κατά τα επόμενα έτη. Το πρόγραμμα αυτό πρέπει να βοηθήσει τους επαγγελματίες των οργανώσεων καταναλωτών να συμβάλουν αποτελεσματικά στην εκπόνηση των πολιτικών της ΕΕ στον κύριο τομέα των συμφερόντων των καταναλωτών. Η προσπάθεια αυτή θα συνδυασθεί με τα ήδη υφιστάμενα μέτρα για να παράσχει υποστήριξη στις οργανώσεις των καταναλωτών.

3.3.3.2. Επανεξέταση των νομικών μέσων για τη θέσπιση ενός γενικού πλαισίου κοινοτικών δραστηριοτήτων υπέρ των καταναλωτών

Σε επίπεδο ΕΕ, η απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση ενός γενικού πλαισίου για τις κοινοτικές δραστηριότητες υπέρ των καταναλωτών ⁽⁴⁹⁾ παρέχει τη χρηματοοικονομική νομική βάση για πρωτοβουλίες με σκοπό την υποστήριξη και την ενίσχυση των οργανώσεων των καταναλωτών. Η απόφαση αυτή θα λήξει στο τέλος του 2003. Το νέο γενικό πλαίσιο θα εκφράζει και υποστηρίζει τους στόχους που σκιαγραφούνται στην παρούσα στρατηγική.

Η Επιτροπή προτίθεται να εγκρίνει μια πρόταση για τη θέσπιση ενός νέου γενικού πλαισίου για κοινοτικές δραστηριότητες υπέρ των καταναλωτών το 2002. Η πρόταση αυτή θα δίνει τη δυνατότητα στις υποψήφιες χώρες να συμμετάσχουν στις δραστηριότητες αυτές, σύμφωνα με τους γενικούς κανόνες της συμμετοχής των υποψήφιων χωρών σε προγράμματα της ΕΚ.

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η πολιτική για τους καταναλωτές της ΕΕ βρίσκεται σε ένα κρίσιμο σταυροδρόμι. Κατά τη διάρκεια των επόμενων ετών οι καταναλωτές πρέπει να αποκομίσουν απτά οφέλη από την ενιαία αγορά και το ευρώ. Πρέπει να διαπιστώσουν τα συγκεκριμένα αποτελέσματα της ενσωμάτωσης των συμφερόντων των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές της ΕΕ. Και οι καταναλωτές στη διευρυμένη Ευρωπαϊκή Ένωση των 470 εκατομμυρίων πολιτών πρέπει να επωφεληθούν όλοι από το ίδιο υψηλό επίπεδο προστασίας.

Αυτή η στρατηγική της Επιτροπής για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών σε επίπεδο ΕΕ θα παράσχει ένα συνεκτικό προσανατολισμό για τα επόμενα πέντε έτη. Οι στόχοι ενισχύονται αμοιβαία και θα εφαρμοστούν μέσω ενός βραχυπρόθεσμου κυλιόμενου προγράμματος, το οποίο θα επανεξετάζεται τακτικά. Κάθε επανεξέταση θα αξιολογεί τις ενέργειες που επιτεύχθηκαν με βάση τα νέα δεδομένα και τους δείκτες προόδου προκειμένου να αναπροσαρμόσει τις συνεχιζόμενες ενέργειες, όπως κρίνεται κατάλληλο, και να προσδιορίσει τις νέες.

Η Επιτροπή καλεί το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, την Επιτροπή των Περιφερειών και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να υποστηρίξουν τη γενική προσέγγιση και τους τρεις στόχους ειδικότερα. Η Επιτροπή τους καλεί επίσης να ενθαρρύνουν την έγκριση των βασικών μέτρων που προτείνονται και να υποστηρίξουν την εφαρμογή τους.

⁽⁴⁹⁾ Απόφαση αριθ. 283/1999/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Ιανουαρίου 1999, για τη θέσπιση ενός κοινοτικού πλαισίου για τις κοινοτικές δραστηριότητες υπέρ των καταναλωτών (ΕΕ L 34 της 9.2.1999, σ. 1).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΚΥΛΙΟΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΠΕΡ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (2002-2006)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

ΣΤΟΧΟΣ 1: ΥΨΗΛΟ ΚΟΙΝΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Ασφάλεια των καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών		
Ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών	Προσδιορισμός των αναγκών, των δυνατοτήτων και των προτεραιοτήτων κοινοτικής δράσης σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών και προετοιμασία έκθεσης σχετικά με το θέμα	Τέταρτο τρίμηνο του 2002
Προτάσεις της Επιτροπής σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών	Οριστικοποίηση των κατάλληλων προτάσεων κοινοτικής δράσης σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών	Τέταρτο τρίμηνο του 2003
Κατευθυντήριες γραμμές για να εξασφαλιστεί ο συντονισμός μεταξύ της νέας γενικής οδηγίας για την ασφάλεια των προϊόντων και της κάθετης κοινοτικής νομοθεσίας για την ασφάλεια των προϊόντων	Οριστικοποίηση ενός εγγράφου καθοδήγησης σχετικά με τις σχέσεις μεταξύ της γενικής οδηγίας για την ασφάλεια των προϊόντων και της κοινοτικής κάθετης νομοθεσίας σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων	Δεύτερο τρίμηνο του 2003
Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη γνωστοποίηση από παραγωγούς και διανομείς των επικίνδυνων προϊόντων	Προετοιμασία οδηγού σχετικά με το περιεχόμενο, τα κριτήρια και τα έντυπα ενημέρωσης σχετικά με τα επικίνδυνα προϊόντα που πρέπει να παρέχεται, σύμφωνα με τη γενική οδηγία για την ασφάλεια των προϊόντων, από παραγωγούς και διανομείς προς τις αρμόδιες αρχές	Δεύτερο τρίμηνο του 2003
Απόφαση για την έναρξη της αξιολόγησης ορισμένων προτύπων για την ασφάλεια των προϊόντων	Προσδιορισμός των προτεραιοτήτων δημοσίευσης των προτύπων ασφαλείας δυνάμει της νέας γενικής οδηγίας για την ασφάλεια των προϊόντων	Τέταρτο τρίμηνο του 2002
Απόφαση για τη δημοσίευση της αναφοράς ορισμένων προτύπων για την ασφάλεια των προϊόντων και έναρξη νέων εντολών τυποποίησης	Δημοσίευση των αναφορών ορισμένων υφιστάμενων προτύπων ασφαλείας και έναρξη ορισμένων εντολών τυποποίησης δυνάμει της νέας γενικής οδηγίας για την ασφάλεια των προϊόντων	Τέταρτο τρίμηνο του 2003
Εργαστήριο σχετικά με τις χημικές ουσίες σε προϊόντα/αγαθά	Προσδιορισμός ζητημάτων ασφαλείας και πιθανών ερωτήσεων για τις επισημονικές επιτροπές όσον αφορά την απελευθέρωση χημικών ουσιών από προϊόντα και αγαθά	Δεύτερο τρίμηνο του 2002
Αναθεώρηση της οδηγίας για τα παιχνίδια	Οριστικοποίηση πρότασης για την αναθεώρηση της οδηγίας για τα παιχνίδια	2003
Αναθεώρηση της οδηγίας για τη χαμηλή τάση	Οριστικοποίηση πρότασης για την αναθεώρηση της οδηγίας για τη χαμηλή τάση που ρυθμίζει την ασφάλεια των ηλεκτρικών προϊόντων	2003
Αναθεώρηση της οδηγίας για τα καλλυντικά	Οριστικοποίηση πρότασης για την αναθεώρηση της οδηγίας που ρυθμίζει την ασφάλεια των καλλυντικών	2003
Αναθεωρημένη πρόταση οδηγίας σχετικά με τους φθαλικούς εστέρες στα παιχνίδια	Εξασφάλιση μόνιμης λύσης για την πρόληψη των κινδύνων για την υγεία των παιδιών από φθαλικούς εστέρες στα παιχνίδια	2002
Πρόταση αναθεωρημένης σύστασης του Συμβουλίου σχετικά με την πυρασφάλεια στα ξενοδοχεία	Οριστικοποίηση πρότασης για επικαιροποίηση και ενίσχυση της σύστασης του Συμβουλίου σχετικά με την πυρασφάλεια στα ξενοδοχεία	Τρίτο τρίμηνο του 2003
Νομοθεσία για τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών		
Εμπορικές πρακτικές		
Προτάσεις σε συνέχεια του πράσινου βιβλίου της Επιτροπής σχετικά με την προστασία του καταναλωτή στην ΕΕ	Ανακοίνωση συνέχειας στο πράσινο βιβλίο και συναφείς ενέργειες Περαιτέρω έρευνα σχετικά με τη συμπεριφορά των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στην εσωτερική αγορά	Δεύτερο τρίμηνο του 2002

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Επανεξέταση του υφιστάμενου κεκτημένου		
Τροποποίηση της οδηγίας σχετικά με τη χρονομεριστική μίσθωση	Υποβολή πρότασης για την τροποποίηση της οδηγίας σχετικά με τη χρονομεριστική μίσθωση προκειμένου να την επικαιροποιήσει και να προστατεύσει τους καταναλωτές από τις νέες εξελίξεις που έχουν εμφανιστεί στην αγορά της χρονομεριστικής μίσθωσης από την έγκριση της οδηγίας και μετά	2003
Τροποποίηση της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια	Υποβολή πρότασης για την τροποποίηση της οδηγίας σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια προκειμένου να την επικαιροποιήσει και να ενισχύσει την προστασία του καταναλωτή στον τομέα αυτό	2003/04
Έκθεση σχετικά με την οδηγία για την αναγραφή των τιμών	Έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για την αναγραφή των τιμών (98/6/ΕΚ) που συνοδεύεται από πρόταση όπως ζητήθηκε από την οδηγία	Πρώτο τρίμηνο του 2003
Έκθεση σχετικά με την οδηγία για τις αγωγές παραλείψεως	Έκθεση σχετικά με την οδηγία για τις αγωγές παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (98/27/ΕΚ) και πρόταση τυχόν αναθεωρήσεων που κρίνονται αναγκαίες	Τρίτο τρίμηνο του 2003
Έκθεση σχετικά με την οδηγία για την εξ αποστάσεως πώληση	Έκθεση σχετικά με την οδηγία για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (97/7/ΕΚ) και πρόταση τυχόν αναθεωρήσεων που κρίνονται αναγκαίες	Δεύτερο τρίμηνο του 2001
Έκθεση σχετικά με την οδηγία για ορισμένες πτυχές της πώλησης καταναλωτικών αγαθών και συνδεδεμένων εγγυήσεων	— Έκθεση σχετικά με την οδηγία για ορισμένες πτυχές της πώλησης καταναλωτικών αγαθών και συνδεδεμένων εγγυήσεων (99/44/ΕΚ)· ιδίως όσον αφορά τη χρήση που γίνεται από τα κράτη μέλη της υποχρέωσης των καταναλωτών να αναφέρουν την έλλειψη συμμόρφωσης εντός ενός χρονικού ορίου	Πρώτο τρίμηνο του 2003 (απαίτηση γνωστοποίησης)
	— Έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας αυτής που εξετάζει ιδίως την περίπτωση εισαγωγής της άμεσης ευθύνης του παραγωγού και, εφόσον κρίνεται κατάλληλο, να συνοδεύεται από πρόταση	Τρίτο τρίμηνο του 2006
Νομοθεσία που διέπει τις συμβάσεις των καταναλωτών		
Συνέχεια που θα δοθεί στην ανακοίνωση για το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων	— Προσδιορισμός των τομέων στους οποίους η ποικιλομορφία της εθνικής νομοθεσίας στον τομέα του δικαίου των συμβάσεων ενδέχεται να βλάψει τη σωστή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και την ομοιόμορφη εφαρμογή του κοινοτικού δικαίου — Περιγραφή με περισσότερες λεπτομέρειες της επιλογής / επιλογών στον τομέα του συμβατικού δικαίου που επιλέχθηκε κατόπιν της διαβούλευσης. Στο πλαίσιο αυτό θα επιδιωχθεί η βελτίωση της υφιστάμενης κοινοτικής νομοθεσίας — Ανάπτυξη σχεδίου δράσης για τη χρονολογική εφαρμογή των συμπερασμάτων της πολιτικής της Επιτροπής — Πρόταση για τη συνεργασία των ερευνητικών δραστηριοτήτων. Οι δραστηριότητες αυτές θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην εκπόνηση ενός γενικού πλαισίου αναφοράς θεσπίζοντας κοινές αρχές και ορολογία	Τέταρτο τρίμηνο του 2002
Επανεξέταση του υφιστάμενου δικαίου των καταναλωτικών συμβάσεων	Επανεξέταση του υφιστάμενου δικαίου των συμβάσεων προκειμένου να προσδιοριστούν αναντιστοιχίες και κενά με σκοπό την απλοποίηση και την ολοκλήρωση του κεκτημένου του δικαίου των καταναλωτικών συμβάσεων	2004-2006
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες		
Εφαρμογή των μέτρων που καθορίστηκαν στο σχέδιο δράσης περί χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και στο χάρτη πορείας	Πολλές από τις μεμονωμένες νομοθετικές προτάσεις προβλέπουν ή θα προβλέψουν την προστασία των καταναλωτών. Αυτό θα απαιτήσει την ευρεία διαβούλευση με όλους τους συντελεστές, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών	2002-2006
Πληρωμές λιανικής και σχέδιο δράσης για την πρόληψη της απάτης σχετικά με τα μέσα πληρωμής άνευ μετρητών	Ειδικότερα εργασίες σχετικά με τις πτυχές της ασφάλειας των πληρωμών λιανικής και την ανάπτυξη νέων μέσων πληρωμών. Οι νομικές πτυχές και οι τεχνικές πτυχές της ασφάλειας καλύπτονται στο σχέδιο δράσης για την πρόληψη της απάτης για μέσα πληρωμών άνευ μετρητών και στην ανάθεση ορισμένων υφιστάμενων νομοθετικών πράξεων: Η πρόθεση είναι να δημιουργηθεί μια ενιαία τηλεφωνική γραμμή στην ΕΕ για την «παύση της κάρτας» (για χαμένες ή κλεμμένες κάρτες). Προτείνεται επίσης να συμπεριληφθούν ορισμένα σχέδια διαπαιδαγώγησης και ευαισθητοποίησης του καταναλωτή	2002-2006

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Αντικατάσταση της οδηγίας περί καταναλωτικής πίστης (87/102/ΕΟΚ) και των δύο τροποποιήσεων της με μια νέα σημαντικά επικαιροποιημένη οδηγία	Τροποποίηση της υφιστάμενης οδηγίας προκειμένου να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής της ώστε να καλύψει όλες τις μορφές της καταναλωτικής πίστης και όλους τους προμηθευτές καταναλωτικής πίστης· να επιτύχει την καλύτερη εξισορρόπηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων μεταξύ του καταναλωτή και του προμηθευτή της πίστης και να αυξήσει το βαθμό εναρμόνισης	Δεύτερο τρίμηνο του 2002
Πρόταση συνεκτικού νομοθετικού πλαισίου για τις πληρωμές στην εσωτερική αγορά (συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων σχετικά με τις επιστροφές)	Η μετατροπή της σύστασης 97/489 σχετικά με τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών σε δεσμευτική νομοθεσία· η επικαιροποίηση της οδηγίας 97/5/ΕΚ σχετικά με τις διασυννοιακές πληρωμές προκειμένου να προστεθούν συμπληρωματικές νομικές πτυχές για τις πληρωμές λιανικής στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς	Δεύτερο τρίμηνο του 2002
Δημιουργία ενός φόρουμ χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (Finuse)	Η απόκτηση δεδομένων εισόδου από τους καταναλωτές και άλλους χρήστες των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σχετικά με τις πρωτοβουλίες της ΕΕ	Τέταρτο τρίμηνο του 2002

Ηλεκτρονικό εμπόριο

Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο	Συμβολή στη θέσπιση των κατευθυντηρίων γραμμών της ΕΕ για μορφές επιγραμματικές επιχειρηματικής πρακτικής και συμβολή στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο διασυννοιακό ηλεκτρονικό εμπόριο με μια σύσταση που να καθορίζει τις αρχές της ορθής πρακτικής των επιγραμματικών επιχειρήσεων και την αποτελεσματική εφαρμογή τους	Δεύτερο τρίμηνο του 2002
Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας του ηλεκτρονικού εμπορίου	Λήψη μιας σειράς μέτρων που περιλαμβάνουν την ευαισθητοποίηση, την τεχνολογική υποστήριξη, τη ρύθμιση και το διεθνή συντονισμό	2002

Υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ΥΚΩ)

Να περιληφθούν οι εκπρόσωποι των καταναλωτών στην πολιτική, την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των ΥΚΩ	— Ανάπτυξη μηχανισμών σε επίπεδο ΕΕ για τη συμμετοχή των εκπροσώπων των καταναλωτών στην ανάπτυξη πολιτικών για τις ΥΚΩ και για την εξασφάλιση της συμμετοχής τους στην παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που παραδίδονται για τους καταναλωτές — Προώθηση, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και τις ομάδες καταναλωτών, του καθορισμού οργάνων που εκπροσωπούν τα συμφέροντα των καταναλωτών στις μεμονωμένες ΥΚΩ	2002-2006
Βελτίωση της αναφοράς τομέα και ενίσχυσης της εστίασης στον καταναλωτή	Εργασίες σε συνεργασία με τις κλαδικές ΓΔ και τις ομάδες καταναλωτών για τον τονισμό των ζητημάτων των καταναλωτών στην αναφορά τομέα	2002-2006
Ανακοίνωση σχετικά με μια μεθοδολογία για τη διεξαγωγή οριζόντιων αξιολογήσεων και ετήσια έκθεση της Επιτροπής σχετικά με την οριζόντια αξιολόγηση	Παραγωγή μιας συνεκτικής και σταθερής μεθοδολογίας για την αξιολόγηση της απόδοσης των τομέων της κοινής ωφέλειας, συμπεριλαμβανομένων των αξιολογήσεων της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των καταναλωτών και ετήσια αναφορά σχετικά	2002-2006
Ανάπτυξη ενός συστήματος συγκριτικής αξιολόγησης σε ορισμένους τομείς των ΥΚΩ	Συνεργασία με τα κράτη μέλη και άλλες δημόσιες αρχές σε ένα σύστημα συγκριτικής αξιολόγησης όσον αφορά τομείς των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας που δεν καλύπτονται από την αναφορά τομέα ή την τακτική οριζόντια αξιολόγηση	2002-2006
Παρακολούθηση της ικανοποίησης του καταναλωτή στον τομέα των ΥΚΩ	— Συνέχιση τακτικών ερευνών του ευρωβαρομέτρου και των ποιοτικών ερευνών σε ομάδες εστίασης προκειμένου να παρακολουθούνται τα επίπεδα ικανοποίησης του καταναλωτή στις ΥΚΩ — Ανάπτυξη πιο στιβαρών δεικτών για τη μέτρηση της ικανοποίησης του καταναλωτή στις ΥΚΩ	2002-2006

ΥΚΩ — Μεταφορές

Πρόταση κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις απαιτήσεις που αφορούν τις συμβάσεις αεροπορικών μεταφορών	Αποσαφήνιση των συμβάσεων των επιβατών των αεροπορικών μεταφορών και βελτίωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών	2003
---	---	------

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Παραγωγή εκδόσεων των καταναλωτών σχετικά με την ποιότητα των αεροπορικών υπηρεσιών	Εστίαση σε δείκτες υπηρεσίας ποιότητας συμπεριλαμβανομένων ιδίως της ακρίβειας των πτήσεων, των ακυρώσεων των πτήσεων, της άρνησης επιβίβασης λόγω υπερκράτησης θέσεων, της απώλειας και της βλάβης των αποσκευών και των καταγγελιών των επιβατών	2002-2006
Προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την επέκταση των κοινοτικών μέτρων προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών της αεροπορίας σε άλλους τρόπους μεταφοράς	Επέκταση των κοινοτικών μέτρων για την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών κατά το δυνατό περισσότερο ώστε να συμπεριλάβουν και άλλους τρόπους μεταφοράς πλην των αεροπορικών μεταφορών και ιδίως τις σιδηροδρομικές μεταφορές, τις θαλάσσιες μεταφορές και κατά το δυνατό περισσότερο της υπηρεσίας αστικών μεταφορών. Αυτό αφορά ειδικότερα την ποιότητα της υπηρεσίας και την ανάπτυξη δεικτών ποιότητας, τους συμβατικούς όρους, τη διαφάνεια της ενημέρωσης και τους εξωδικαστικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών	2002-2004
Πρόταση κανονισμού της Επιτροπής σχετικά με τα διεθνή δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρόμων	Να συμπεριληφθούν διατάξεις για έντιμες συμβάσεις· διαβούλευση καταναλωτών· μηχανισμοί αντιμετώπισης καταγγελιών και επίλυσης διαφορών και αποζημίωση για τις καθυστερήσεις	Έως τα τέλη του 2002 — αρχές του 2003
Υποστήριξη των οργανώσεων των χρηστών των σιδηροδρομικών μεταφορών	Προώθηση της δημιουργίας μιας ευρωπαϊκής πλατφόρμας των οργανώσεων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών για διαπραγματεύσεις και διαβουλεύσεις	2002-2004
Προώθηση των εθελοντικών ενεργειών από τις σιδηροδρομικές εταιρείες για τη βελτίωση της ποιότητας της υπηρεσίας και της ενημέρωσης	Ενθάρρυνση των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων να αναπτύξουν ένα εθελοντικό χάρτη σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας, καλύπτοντας θέματα όπως η ακρίβεια, η παροχή ενημέρωσης σε ηλεκτρονική μορφή, η πρόσβαση για ομάδες ατόμων με ειδικές ανάγκες, όπως τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και τα άτομα που ταξιδεύουν με το ποδήλατό τους και η προστασία των μη καπνιστών	2002/03

ΥΚΩ — Ενέργεια

Παρακολούθηση της εφαρμογής των εσωτερικών κανόνων των αγορών ηλεκτρισμού και αερίου	Συνέχιση της παρακολούθησης της εφαρμογής των εσωτερικών κανόνων των αγορών ηλεκτρισμού και αερίου, ιδίως όσον αφορά τον αντίκτυπο τους στους καταναλωτές	συνεχιζόμενο
--	---	--------------

ΥΚΩ — Τηλεπικοινωνίες

Παρακολούθηση της εφαρμογής των κανόνων της αγοράς τηλεπικοινωνιών	Συνέχιση της παρακολούθησης της εφαρμογής των κανόνων της αγοράς τηλεπικοινωνιών, ιδίως όσον αφορά τον αντίκτυπο τους στους καταναλωτές	συνεχιζόμενο
--	---	--------------

Ανταγωνισμός

Μελέτες σχετικά με τις επιδόσεις και τη λειτουργία των αγορών	Προσδιορισμός των «λιγότερο αποδοτικών» αγορών με σκοπό τις επανορθωτικές ενέργειες προς το συμφέρον των καταναλωτών	2002/03
Ενέργειες για την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την πολιτική ανταγωνισμού και τον αντίκτυπο της σε αυτούς	Παροχή δυνατότητας στους καταναλωτές να προσδιορίσουν και έτσι να τους βοηθήσουν να φέρουν ενώπιον της Επιτροπής αντι-ανταγωνιστικές δραστηριότητες	2002/03
Διοργάνωση της διετούς «ευρωπαϊκής ημέρας ανταγωνισμού»	Διοργάνωση από κοινού με την προεδρία της διετούς «ευρωπαϊκής ημέρας ανταγωνισμού» που εστιάζεται σε θέματα που απεικονίζουν τα οφέλη για τους καταναλωτές που απορρέουν από τον ανταγωνισμό	2002-2006

Περιβάλλον

Ανακοίνωση σχετικά με το περιβάλλον και την υγεία	Η ανακοίνωση θα θεσπίσει μια στρατηγική που αποτελείται από μια ολιστική προσέγγιση η οποία ενσωματώνει πτυχές της υγείας στις διάφορες περιβαλλοντικές πολιτικές με σκοπό τον περιορισμό του αντίκτυπου των περιβαλλοντικών κινδύνων στην ανθρώπινη υγεία, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στα παιδιά	2002
Λευκό βιβλίο σχετικά με την πολιτική ολοκληρωμένων προϊόντων (ΠΟΠ)	Αυτό το λευκό βιβλίο θα επιδιώξει να εκπονήσει μια στρατηγική για την εφαρμογή της ΠΟΠ σε επίπεδο ΕΕ. Αρχίζοντας με τα περιβαλλοντικά προβλήματα που προκαλούνται από προϊόντα κατά τη διάρκεια όλου του κύκλου ζωής της, θα επιδιώξει να μειώσει τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο τους. Θα συμμετάσχουν όλοι οι παράγοντες που έχουν κάποια συμμετοχή σε αυτά — σχεδιαστές, κατασκευαστές, διανομείς, πωλητές λιανικής, καταναλωτές και εμπειρογνώμονες αποβλήτων	2002

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Ανάπτυξη και κυκλοφορία στην αγορά της επισήμανσης Eco της ΕΕ	Η επισήμανση Eco της ΕΕ παρέχει την εγγύηση στους καταναλωτές ότι, όπου και αν βρίσκονται στην ΕΕ, κάθε προϊόν που αγοράζουν που φέρει τη επισήμανση Eco της ΕΕ θα πληροί τα υψηλότερα ευρωπαϊκά περιβαλλοντικά πρότυπα. Θα αναπτυχθούν κριτήρια για περαιτέρω ομάδες προϊόντων. Θα επιδιωχθούν αυξημένες δραστηριότητες προώθησης στην αγορά για την αύξηση της προβολής της επισήμανσης Eco	2002
Πρόταση της Επιτροπής σχετικά με τις χημικές ουσίες	Θα εκπονηθεί νέα νομοθεσία για τις χημικές ουσίες, καθώς η μεγάλη πλειονότητα των χημικών ουσιών βρίσκεται στην αγορά για πολλά χρόνια χωρίς επαρκή γνώση σχετικά με τους κινδύνους του. Αυτή η νομοθεσία θα θεσπίσει επαρκή μέτρα μείωσης των κινδύνων και θα αυξήσει το επίπεδο προστασίας της ανθρώπινης υγείας και του περιβάλλοντος. Όλοι οι συντελεστές, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών, θα έχουν καλύτερη πρόσβαση στην ενημέρωση σχετικά με τα χημικά ώστε να κάνουν καλύτερα ενημερωμένες επιλογές σχετικά με τα χημικά που χρησιμοποιούν και στα οποία εκτίθενται	Τέταρτο τρίμηνο του 2002
Πρωτοβουλίες της Επιτροπής για τη βιώσιμη κατανάλωση	Ως συνέχεια του έκτου προγράμματος δράσης για το περιβάλλον, προώθηση κατάλληλων πρωτοβουλιών για κοινοτική δράση σχετικά με την προαγωγή της βιώσιμης παραγωγής και τα υποδείγματα κατανάλωσης	Τέταρτο τρίμηνο του 2004
Πρόταση οδηγίας της Επιτροπής για τη μείωση περαιτέρω των εκπομπών των πτητικών οργανικών ενώσεων κατά τη διάρκεια της χρήσης των προϊόντων	Μια πιθανή πρόταση οδηγίας για τη μείωση περαιτέρω των εκπομπών των πτητικών οργανικών ενώσεων κατά τη διάρκεια της χρήσης των προϊόντων. Καταναλωτικά αγαθά, όπως π.χ. οι βαφές, θα βρεθούν στο πεδίο εφαρμογής της	Τρίτο τρίμηνο του 2002
Συστάσεις της Επιτροπής σχετικά για τις πληροφορίες που πρέπει να τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών σχετικά με την οικονομία καυσίμου και τις εκπομπές CO ₂ όσον αφορά την εμπορία νέων επιβατηγών αυτοκινήτων	Δυνάμει της οδηγίας ⁽¹⁾ η Επιτροπή απαιτείται να λαμβάνει μέτρα ώστε να διασφαλίζονται οι διατάξεις σχετικά με τα διαφημιστικά έντυπα στο μη έντυπο υλικό. Σε αυτό μπορεί να περιλαμβάνεται η εμπορία μέσω Διαδικτύου και η ραδιοφωνική και τηλεοπτική διαφήμιση	2003

Διεθνές εμπόριο

Προώθηση των συμφερόντων του καταναλωτή στο πλαίσιο των θέσεων της ΕΚ κατά τη διάρκεια του επόμενου γύρου των διαπραγματεύσεων του ΠΟΕ όσον αφορά τις διμερείς διαπραγματεύσεις και τη διαδικασία τυποποίησης	Προώθηση και προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών στο πλαίσιο του ΠΟΕ γενικά και στο συνεχιζόμενο γύρο των διαπραγματεύσεων του ΠΟΕ που ξεκίνησε στη Ντόχα ειδικότερα, καθώς και στο πλαίσιο των διμερών εμπορικών σχέσεων. Διατήρηση διαλόγου με οργανώσεις των καταναλωτών για το σκοπό αυτό. Προώθηση της συμμετοχής των καταναλωτών στη διεθνή τυποποίηση	συνεχιζόμενο
Εξέταση των ιδιωτικών συστημάτων επισήμανσης που ήδη υπάρχουν	Εξέταση των ιδιωτικών συστημάτων επισήμανσης που ήδη υπάρχουν, όπως είναι η επισήμανση βιολογικών προϊόντων, το ορθό εμπόριο και τα μέτρα για την εταιρική κοινωνική ευθύνη, για να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητά τους και η ανάγκη λήψης περαιτέρω μέτρων ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της διαφάνειας και της ενημέρωσης των καταναλωτών, αποβλέποντας στη βιώσιμη ανάπτυξη	2002/03

⁽¹⁾ Οδηγία 1999/94/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 1999, για τις πληροφορίες που πρέπει να τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών σχετικά με την οικονομία καυσίμου και τις εκπομπές CO₂ όσον αφορά την εμπορία νέων επιβατηγών αυτοκινήτων (ΕΕ L 12 της 18.1.2000, σ. 16).

ΣΤΟΧΟΣ 2: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Συνεργασία εφαρμογής των κρατών μελών		
Πρόταση της Επιτροπής για τη νομική βάση της διοικητικής συνεργασίας των κρατών μελών	Η πρόταση αυτή προορίζεται να συμπεριλάβει τη δημιουργία μιας επιτροπής αντιπροσώπων των εθνικών διοικήσεων	Τέταρτο τρίμηνο του 2002

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Δημιουργία ενός ιστοχώρου και μιας βάσης δεδομένων για το ευρωπαϊκό διεθνές δίκτυο εποπτείας της εμπορίας (IMSN-Ευρώπη)	Ιστοχώρος για την ανταλλαγή πληροφοριών και βάση δεδομένων για την καταχώριση πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή	δοκιμαστικό στάδιο: Τέταρτο τρίμηνο του 2002, πρώτη εξέταση: Τέταρτο τρίμηνο του 2003
Ενημέρωση της βάσης δεδομένων CLAB «(καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων)»	Ενημέρωση της ευρωπαϊκής βάσης δεδομένων για τη νομολογία σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων που δημιουργήθηκε για την παρακολούθηση της πρακτικής εφαρμογής της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ	Πρόσκληση υποβολής προσφορών για τα έτη 2000 έως 2005

Πτυχές εφαρμογής της ασφάλειας των προϊόντων και των υπηρεσιών

Ευρωπαϊκό πλαίσιο για τη συλλογή και την αξιολόγηση δεδομένων σχετικά με τραυματισμούς που συνδέονται με το προϊόν	Οριστικοποίηση των κατάλληλων πρωτοβουλιών για την εξασφάλιση της συστηματικής συλλογής αξιολόγησης των δεδομένων σχετικά με τραυματισμούς που συνδέονται με προϊόντα	Τρίτο τρίμηνο του 2003
Κατευθυντήριες γραμμές για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος ταχείας ειδοποίησης (RAPEX) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων	Οριστικοποίηση και εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με τη λειτουργία ενός ενισχυμένου συστήματος RAPEX	Τέταρτο τρίμηνο του 2002
Δημιουργία του δικτύου ασφάλειας καταναλωτικών προϊόντων δυνάμει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων	Έναρξη δραστηριοτήτων διοικητικής συνεργασίας μεταξύ των αρχών επιτήρησης της αγοράς και εφαρμογής για να διευκολυνθεί η αποτελεσματική και συνεπής εφαρμογή της νέας οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων	Πρώτο τρίμηνο του 2003
Ενίσχυση της εφαρμογής της ασφάλειας των προϊόντων στις υποψήφιες χώρες	Εφαρμογή της αναθεωρημένης οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, ειδικότερα μέσω της συμμετοχής των υποψήφιων χωρών στο ενισχυμένο «σύστημα ταχείας ειδοποίησης» (RAPEX)	Δεύτερο τρίμηνο του 2003

Αποκατάσταση

Εναλλακτική επίλυση διαφορών

Υποστήριξη και ανάπτυξη του ευρωπαϊκού εξωδικαστικού δικτύου (ΕΕΔ)	Στο πρώτο στάδιο, ολοκλήρωση του μονοετούς δοκιμαστικού σταδίου και υποβολή σχετικής έκθεσης όσον αφορά την αποτελεσματικότητά του. Στο δεύτερο στάδιο, συνέχιση της βελτίωσης της συνεργασίας και της υπηρεσίας που το ΕΕΔ θα παρέχει στους χρήστες	2002
Υποστήριξη και ανάπτυξη του FIN-NET	Το FIN-NET, το ευρωπαϊκό δίκτυο προσφυγής για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, συγκροτήθηκε το 2001 για να διευκολύνει την πρόσβαση των καταναλωτών στην εξωδικαστική επίλυση των διασυνοριακών διαφορών όταν ο καταναλωτής και ο παροχέας των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προέρχονται από διαφορετικά κράτη μέλη	συνεχιζόμενο
Προώθηση των αρχών δυνάμει των συστάσεων της Επιτροπής του 1998 και του 2000 σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών	Θα πραγματοποιηθεί ενημέρωση της υφιστάμενης βάσης δεδομένων των εξωδικαστικών οργάνων δυνάμει της σύστασης του 1998 ⁽¹⁾ . Επιπλέον, τα κράτη μέλη κλήθηκαν να κοινοποιήσουν στην Επιτροπή λεπτομερή στοιχεία των εθνικών τους εναλλακτικών επιλύσεων διαφορών που εφαρμόζουν τις αρχές της σύστασης το 2001 προκειμένου να δημιουργηθεί μια δεύτερη βάση δεδομένων. Και οι δύο βάσεις δεδομένων θα είναι προσπελάσιμες από το κοινό στον ιστοχώρο Euroρα.	συνεχιζόμενο
Ανακοίνωση σχετικά με την προαγωγή των υπηρεσιών επιγραμμικής επίλυσης διαφορών στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας	Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας e-Europe η Επιτροπή θα εγκρίνει ανακοίνωση σχετικά με την προώθηση της εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες επιγραμμικής επίλυσης διαφορών (ODR) για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών στα πλαίσια της κοινωνίας της πληροφορίας. Θα στοχεύει στην ενθάρρυνση της συναίνεσης από τους συντελεστές σε παγκόσμιο επίπεδο σχετικά με τα κριτήρια και τις κατευθυντήριες γραμμές για τα συστήματα πιστοποίησης ODR	2002/03
Δημιουργία ενός πανευρωπαϊκού επιγραμμικού συστήματος εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, του «Ecodir»	Το Ecodir θα παράσχει μια πανευρωπαϊκή επιγραμμική υπηρεσία διαμεσολάβησης για τον καταναλωτή	Τέταρτο τρίμηνο του 2002

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών (ευρωθυρίδες) EKK		
Ανάπτυξη του δικτύου	— Να υπάρχει ένα κέντρο σε κάθε κράτος μέλος και να επεκταθεί το δίκτυο στις υποψήφιες χώρες. Οι χώρες ΕΟΧ μπορούν να συμμετάσχουν εάν το επιθυμούν — Να αναπτυχθεί ένα σύστημα καταγραφής	Δεύτερο τρίμηνο του 2004 Τέταρτο τρίμηνο του 2002
Διαλογική χάραξη πολιτικής «η φωνή σας στην Ευρώπη»	Η διαλογική χάραξη πολιτικής περιλαμβάνει την ανάπτυξη δύο μηχανισμών με βάση το Διαδίκτυο ώστε να δοθεί η δυνατότητα στην Επιτροπή να αξιολογήσει τον αντίκτυπο των πολιτικών της ΕΕ επιτόπου. Πρόκειται για μηχανισμούς ανάδρασης που συμβάλουν στη συλλογή αυθόρμητων αντιδράσεων στο χώρο της αγοράς και για έναν μηχανισμό διαβούλευσης που στοχεύει στη συγκέντρωση των απόψεων των συντελεστών για νέες νομοθετικές προτάσεις ή άλλες πρωτοβουλίες πολιτικής. Τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών θα καταστούν ενεργός εταίρος στην πρωτοβουλία διαλογικής χάραξης πολιτικής με την κωδικοποίηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς	2002-2006

Αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς — SOLVIT

Αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς — SOLVIT	Το SOLVIT, το οποίο πρόκειται να καταστεί πλήρως επιχειρησιακό τον Ιούνιο του 2002, είναι ένα δίκτυο κέντρων συντονισμού και σημείων επαφής στα κράτη μέλη στα οποία συμμετέχουν υπάλληλοι που ασχολούνται με την καθημερινή πρακτική της διοίκησης της εσωτερικής αγοράς. Θα συμβάλει στην επίλυση των διασυνοριακών προβλημάτων που απορρέουν από την κακή εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς προς όφελος τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων. Βασικό στοιχείο είναι μια βάση δεδομένων και η χρήση ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τη σύνδεση των διοικήσεων στα κράτη μέλη	2002-2006
---	--	-----------

Δικαστική συνεργασία σε αστικές υποθέσεις

Πρόταση της Επιτροπής για οδηγία του Συμβουλίου για τη βελτίωση της πρόσβασης στη δικαιοσύνη σε διασυνοριακές διαφορές με τη θέσπιση ελάχιστων κοινών κανόνων που αφορούν τη νομική βοήθεια και άλλες χρηματοπιστωτικές πτυχές των αστικών αγωγών	Η πρόταση στοχεύει στα ακόλουθα: — βελτίωση της πρόσβασης στη δικαιοσύνη σε διασυνοριακές διαφορές με τη θέσπιση ελάχιστων κοινών κανόνων που αφορούν τη νομική βοήθεια — εγγύηση ότι χορηγείται επαρκές επίπεδο νομικής βοήθειας, υπό ορισμένες συνθήκες, σε άτομα των οποίων η χρηματοοικονομική κατάσταση καθιστά αδύνατο να φέρουν το κόστος της νομικής ενέργειας και — διευκόλυνση της συμβατότητας των εθνικών νομοθεσιών σύμφωνα με το θέμα αυτό και θέσπιση μηχανισμών συνεργασίας μεταξύ των αρχών των κρατών μελών	Πρόταση που εγκρίθηκε στις 18 Ιανουαρίου 2002 ⁽²⁾
Πράσινο βιβλίο σχετικά με μέτρα για τη δημιουργία μια ομοιόμορφης ευρωπαϊκής διαδικασίας για εντολές πληρωμής και σχετικά με μέτρα για την απλοποίηση και την επιτάχυνση της επίλυσης των διασυνοριακών προσφυγών για απαιτήσεις μικρής αξίας	Εξέταση των συστημάτων που υφίστανται στα κράτη μέλη με σκοπό τη γνωμοδότηση σχετικά με πιθανά μέτρα σε επίπεδο ΕΕ	Τέταρτο τρίμηνο του 2002
Πράσινο Βιβλίο σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών	Καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης και ευρεία διαβούλευση με σκοπό τον καθορισμό των μελλοντικών προτεραιοτήτων στον εν λόγω τομέα	Πράσινο βιβλίο που εγκρίθηκε στις 19 Απριλίου 2002 ⁽³⁾

Υποστήριξη σε ενώσεις καταναλωτών

Διοργάνωση κύκλου μαθημάτων κατάρτισης για ενώσεις καταναλωτών	Διοργάνωση ειδικού κύκλου μαθημάτων κατάρτισης για τις ενώσεις των καταναλωτών σχετικά με την παρακολούθηση της αγοράς στο πλαίσιο της αναθεωρημένης οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων. Θα διερευνήσει επίσης τη δυνατότητα εκκίνησης περισσότερων συντονισμένων πρωτοβουλιών με τα κράτη μέλη όταν η οδηγία τεθεί σε ισχύ	2003
--	---	------

⁽¹⁾ Η Επιτροπή ενέκρινε δύο συστάσεις σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (98/257/ΕΚ, ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σ. 31) και περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (2001/310/ΕΚ, ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σ. 56).

⁽²⁾ COM(2002) 13 τελικό.

⁽³⁾ COM(2002) 196 τελικό.

ΣΤΟΧΟΣ 3: ΟΡΘΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΕΕ

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Επανεξέταση των μηχανισμών για τη συμμετοχή των οργανώσεων των καταναλωτών στη χάραξη πολιτικής της ΕΕ		
Πρότυπα διαβούλευσης		
Πρόταση της Επιτροπής για ελάχιστα πρότυπα για τη διεξαγωγή της διαδικασίας διαβούλευσης	Στο πλαίσιο του Λευκού Βιβλίου για τη διακυβέρνηση και του σχεδίου δράσης για την καλύτερη ρύθμιση, η Επιτροπή προτίθεται να θεσπίσει ελάχιστα πρότυπα για τη διεξαγωγή της διαδικασίας διαβούλευσης	Δεύτερο τρίμηνο του 2002
Συμμετοχή σε επιτροπές και ομάδες εργασίας της ΕΚ		
Αξιολόγηση της συμμετοχής των καταναλωτών στο πλαίσιο συμβουλευτικών επιτροπών της ΕΕ	Η διύπηρεσιακή ομάδα για την πολιτική καταναλωτών θα αξιολογήσει και συντονίζει τη συμμετοχή των καταναλωτών στις συμβουλευτικές επιτροπές της ΕΕ για να καθοριστεί κατά πόσον και πού η συμβολή των καταναλωτών υπολείπεται και θα μπορούσε να βελτιωθεί και να αναπτυχθεί περαιτέρω	Δεύτερο τρίμηνο του 2002
Έργο τυποποίησης		
Έναρξη ενός σχεδίου συνεργασίας για την προώθηση της συμμετοχής των καταναλωτών στην τυποποίηση	Έναρξη συντονισμένης δράσης σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο για να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική συμμετοχή των εκπροσώπων των καταναλωτών στο έργο τυποποίησης και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων των οργάνων τυποποίησης της Ευρώπης	2003
Ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των Γενικών Διευθύνσεων της Επιτροπής		
Διοργάνωση τακτικών συνεδριάσεων της διύπηρεσιακής ομάδας για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών	Ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των Γενικών Διευθύνσεων της Επιτροπής για την πολιτική καταναλωτών με σκοπό τη βελτίωση της ενσωμάτωσης των ανησυχιών των καταναλωτών σε άλλους τομείς πολιτικής της ΕΕ	2002-2006
Ενημέρωση και διαπαιδαγώγηση του καταναλωτή		
Ενημέρωση		
Ανάπτυξη μέσων ενημερωτικής πολιτικής για τους καταναλωτές	Η Επιτροπή θα συνεχίσει τις προσπάθειές της για τη βελτίωση της πολιτικής της για την ενημέρωση των καταναλωτών. Θα εστιάσει τις μελλοντικές ενημερωτικές εκστρατείες της στην πρόληψη του καπνίσματος των νέων	2002-2006
Διαπαιδαγώγηση		
Ανάπτυξη επιγραμμικών διαλογικών μέσων διαπαιδαγώγησης	Η Επιτροπή θα αναπτύξει επιγραμμικά διαλογικά μέτρα διαπαιδαγώγησης που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις ενώσεις καταναλωτών για την περαιτέρω κατάρτιση του προσωπικού τους σε ορισμένες πτυχές των διασυννοριακών συναλλαγών και των δικαιωμάτων των καταναλωτών της ΕΕ στην εσωτερική αγορά. Η Επιτροπή θα αναπτύξει επίσης ειδικά μέσα ανά τομέα σχετικά με τα καταναλωτικά αγαθά που είναι πιθανότερο να εμπορευθούν, όπως οι διασυννοριακές υπηρεσίες, και ειδικότερα οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Η Επιτροπή θα διερευνήσει με τα κράτη μέλη τον τρόπο της κεφαλαιοποίησης παρόμοιων εργασιών που γίνονται από τα κράτη μέλη ή από τις οργανώσεις καταναλωτών έτσι ώστε να μπορούν να αναπτυχθούν μέσα για την ανταλλαγή ορθών πρακτικών	2002
Υποστήριξη και οικοδόμηση ικανότητας των οργανώσεων των καταναλωτών		
Κατάρτιση		
Πρόγραμμα κατάρτισης για τα μέλη του προσωπικού των οργανώσεων των καταναλωτών	— Στο πρώτο στάδιο του (έτος 2002) ο ανάδοχος θα δημιουργήσει διδακτικό υλικό, θα επιλέξει τους επιμορφωτές και θα τους επιμορφώσει σε τρεις διαφορετικούς τομείς: διαχείριση, δημόσιες σχέσεις και άσκηση πίεσης και καταναλωτικό δίκαιο της ΕΚ — Στο δεύτερο στάδιο του (από τις αρχές 2003 έως το τέλος του 2004) οι επιμορφωτές που προέρχονται από το πρώτο στάδιο θα εκπαιδεύσουν το προσωπικό των οργανώσεων καταναλωτών σε αυτούς τους τρεις τομείς	2002-2004 Από τις αρχές του 2003 έως τα τέλη του 2004

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Επανεξέταση του νομικού μέσου για τη θέσπιση ενός γενικού πλαισίου κοινωνικών δραστηριοτήτων υπέρ των καταναλωτών		
Πρόταση της Επιτροπής για τη θέσπιση νέου νομικού πλαισίου για κοινωνικές δραστηριότητες υπέρ των καταναλωτών	Πρόταση ενός γενικού πλαισίου, το οποίο θα αντικατοπτρίζει και υποστηρίζει τους στόχους και τις ενέργειες που σκιαγραφήθηκαν στην παρούσα στρατηγική, με βάση την οποία ειδικά σχέδια μπορούν να εγκριθούν και να λάβουν κοινοτική υποστήριξη. Θα προτείνει διατάξεις για να επιτραπεί η συμμετοχή των υποψήφιων χωρών	Τρίτο τρίμηνο του 2002

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρονοδιάγραμμα
Αξιολόγηση αντικτύπου		
Ανακοίνωση της Επιτροπής για τη θέσπιση ενός ολοκληρωμένου μηχανισμού αξιολόγησης αντικτύπου	Εξασφάλιση ότι ο αντίκτυπος στα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή (όσον αφορά την τιμή, την επιλογή, την ποιότητα, την προσιτότητα, την πρόσβαση και τη διαφάνεια και την εντιμότητα της αγοράς) λαμβάνεται κατάλληλα υπόψη στις σχετικές νομοθετικές και πολιτικές πρωτοβουλίες και είναι βασικός για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του άρθρου 153 παράγραφος 2 της συνθήκης. Η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου μηχανισμού αξιολόγησης αντικτύπου όπως αναγνωρίζεται από το λευκό βιβλίο για τη διακυβέρνηση ⁽¹⁾ και την ανακοίνωση της Επιτροπής για την καλύτερη ρύθμιση ⁽²⁾ είναι συνεπώς ουσιαστική	Δεύτερο τρίμηνο του 2002

Η ανάπτυξη μιας πολιτικής με βάση τη γνώση

Διοργάνωση συνεδρίου με τη οικεία δανική αρχή για τους καταναλωτές σχετικά με τα στατιστικά στοιχεία για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών	Το συνέδριο αυτό θα καταγράψει και θα επιστήσει την προσοχή σε αυτό το ιδιαίτερο τομέα των στατιστικών (που συνδυάζει τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά δεδομένα), τονίζοντας τις οικονομικές μελέτες σχετικά με ζημιές εις βάρος του καταναλωτή	Τρίτο τρίμηνο του 2002
Συνέχιση της δημοσίευσης «Οι καταναλωτές στην Ευρώπη» της Eurostat	Με βάση την πρώτη έκδοση (2001), ανάπτυξη της δημοσίευσης ως σημαντικού στοιχείου της βάσης της γνώσης που χρησιμοποιείται για την χάραξη της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών	2002-2006
Παραγωγή μιας έρευνας ευρωβαρομέτρου σχετικά με την ενημέρωση και την εκπροσώπηση των καταναλωτών	Παραγωγή έρευνας του ευρωβαρομέτρου που θα δημοσιευθεί στα πλαίσια της ημέρας του καταναλωτή (15 Μαρτίου 2002) και άλλων ερευνών του ίδιου είδους στα επόμενα έτη	2002-2006
Έρευνες ανίχνευσης τιμών για «αγαθά υπεραγορών»	Συνέχιση του έργου που γίνεται κατά τη διάρκεια του δοκιμαστικού σταδίου (καλύπτει τα δεδομένα 1999-2000) για την παραγωγή δεδομένων που επιτρέπουν τις συγκρίσεις τιμών σε αγαθά υπεραγορών σε ολόκληρη την Ευρώπη	2002-2006
Έρευνες σχετικά με τις επιχειρήσεις και τις στάσεις των καταναλωτών όσον αφορά τη διασυνοριακή εμπορία	Δύο έρευνες θα αναλύσουν τη στάση των επιχειρήσεων και των καταναλωτών όσον αφορά την εμπορία και τα διασυνοριακά ψώνια στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς	Τρίτο τρίμηνο του 2003
Έρευνα σχετικά με τις τιμές των υπηρεσιών, ως συμπληρώματος των τακτικών ερευνών που συντονίζει η Eurostat	Εφόσον χρειαστεί, διεξαγωγή συμπληρωματικών ερευνών σχετικά με τις τιμές των υπηρεσιών	2002-2006
Ανάπτυξη πιο ολοκληρωμένων συστημάτων ενημέρωσης και στοιχείων σχετικά με την ασφάλεια αγαθών και υπηρεσιών, με βάση το RAPEX και το Ehlass	— Συνέχιση και ενίσχυση της συγκέντρωσης και αξιολόγησης δεδομένων σχετικά με τραυματισμούς που συνδέονται με προϊόντα και να εξετάσει την πιθανή επέκταση σε τραυματισμούς που συνδέονται με υπηρεσίες — Ενίσχυση της λειτουργίας του συστήματος RAPEX με τη θέσπιση νέων επιχειρησιακών κατευθυντηρίων γραμμών και ενός πλαισίου ανταλλαγής με βάση το Διαδίκτυο — Ολοκλήρωση του RAPEX με ένα πλαίσιο για την άμεση ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των αρχών παρακολούθησης της αγοράς το πλαίσιο της δημιουργίας του δικτύου ασφαλείας προϊόντων της γενικής οδηγίας περί ασφαλείας των προϊόντων	2002-2006

⁽¹⁾ COM(2001) 428 τελικό.⁽²⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής «Απλούστευση και βελτίωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος», της 5ης Δεκεμβρίου 2001, COM(2001) 726 τελικό.