

Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén

Strategi för konsumentpolitik 2002–2006

(KOM(2002) 208 slutlig)

(2002/C 137/02)

(Text av betydelse för EES)

1. INLEDNING

1.1 Innehåll

I detta meddelande beskrivs kommissionens strategi för konsumentpolitiken på EU-nivå under de **kommande fem åren** (2002–2006). Som ett led i förberedelserna för denna strategi utarbetade kommissionen förra året en interimrapport ⁽¹⁾ om de resultat som uppnåts inom den förra handlingsplanen (1999–2001). I detta meddelande anges **tre mål på medellång sikt** som ska uppnås genom en rad **åtgärder som ingår i ett löpande program på kort sikt**. En översyn av programmet kommer att göras regelbundet och resultaten redovisas i ett arbetsdokument som utarbetas av kommissionen. Följande tre mål har fastställts:

- En hög gemensam nivå på konsumentskyddet.
- Ett effektivt genomförande av konsumentskyddsbestämmelserna.
- Konsumentorganisationernas deltagande i EU:s politik.

Dessa tre mål syftar till att bidra till att integrera konsumentfrågor på andra gemenskapspolitiska områden, att se till att konsumenterna får största möjliga nytta av den inre marknaden samt att förbereda utvidgningen.

De främsta åtgärderna för att uppnå det första målet – ”en hög gemensam nivå på konsumentskyddet” – är initiativ inom ramen för uppföljningen av de frågor avseende affärsmetoder som behandlas i grönboken om konsumentskyddet inom Europeiska unionen ⁽²⁾ samt initiativ för tjänstesäkerhet. De prioriterade insatserna för det andra målet – ”ett effektivt genomförande av konsumentskyddsbestämmelserna” – är utarbetande av ett system för administrativt samarbete mellan medlemsstaterna och av prövningsmöjligheter för konsumenterna. För att uppnå det tredje målet – ”konsumentorganisationernas engagemang i EU:s politik” – kommer man främst att göra en översyn av mekanismerna för konsumentorganisationernas deltagande i EU:s politiska beslutsfattande och starta projekt för utbildning och kapacitetsuppgygnad.

EU:s konsumentpolitik har stor betydelse för ett av kommissionens strategiska mål, dvs. att bidra till en bättre livskvalitet för alla ⁽³⁾. Konsumentpolitiken är också ett viktigt inslag i ett

annat strategiskt mål, nämligen att skapa en ny ekonomisk dynamik och modernisera den europeiska ekonomin. Att konsumentpolitiken idag tillmätts en allt större betydelse visas på flera sätt. Ett generaldirektorat för hälsa och konsumentskydd inrättades 1999 och man har dessutom omorganiserat de vetenskapliga och rättsliga ramarna för att säkerställa oberoende och insyn och ett ökat skydd av konsumenternas intressen.

I detta meddelande uppmanas Europaparlamentet, rådet, Ekonomiska och sociala kommittén, Regionkommittén och alla berörda parter att stödja den övergripande strategin, särskilt de tre målen. De uppmanas också att främja antagandet av de nyckelåtgärder som föreslås och att stödja genomförandet av dessa åtgärder.

1.2 Omfattning

Konsumentpolitiken i detta meddelande omfattar ekonomiska, rättsliga och säkerhetsrelaterade frågor som är relevanta för konsumenterna på marknaden, konsumentupplysning och konsumentutbildning samt främjande av konsumentorganisationerna och deras möjligheter att tillsammans med andra berörda aktörer bidra till konsumentpolitikens utveckling. Strategin omfattar däremot inte frågor som rör livsmedelssäkerhet. Livsmedelsfrågor behandlas nu separat och har en egen dagordning när det gäller lagstiftning. Vitboken om livsmedelssäkerhet, som antogs den 12 januari 2000 ⁽⁴⁾, innehåller förslag till ett omfattande program för lagstiftningsreformer på detta område.

2. SYFTET MED DEN NYA STRATEGIN FÖR KONSUMENTPOLITIK

Utvecklingen av en konsumentpolitik på EU-nivå har varit nödvändig till följd av det successiva införandet av den inre marknaden. Den fria rörligheten för varor och tjänster har skapat ett behov av gemensamma – eller åtminstone konvergerande – bestämmelser för att säkerställa ett adekvat skydd av konsumenternas intressen, samtidigt som man undanröjer lagstiftningsmässiga hinder och snedvriden konkurrens.

Många åtgärder syftar till att ge konsumenterna möjlighet att skydda sina egna intressen genom att fatta självständiga och väl underbyggda beslut. Det innebär att konsumenterna ska få tillräcklig och riktig information innan de inleder transaktioner och att de ska ha vissa juridiska rättigheter om transaktionen inte leder till önskat resultat. Dessa åtgärder syftar till att rätta till den strukturella obalansen mellan de enskilda konsumenterna och företagen, som beror på att konsumenterna endast i begränsad utsträckning har tillgång till information, rättslig rådgivning och ekonomiska resurser.

⁽¹⁾ KOM(2001) 486 slutlig.

⁽²⁾ KOM(2001) 531 slutlig, 2.10.2001.

⁽³⁾ Kommissionens meddelande KOM(2000) 154 slutlig, 9.2.2000; Strategiska mål 2000–2005 ”Forma ett nytt Europa”.

⁽⁴⁾ KOM(1999) 719 slutlig.

I vissa situationer har det dock ansetts otillräckligt att tillhandahålla beslutsunderlag och möjligheter till rättslig prövning, särskilt när det gäller att skydda människors fysiska hälsa och säkerhet. I sådana situationer anses harmoniserade bestämmelser vara nödvändiga för att garantera en adekvat nivå på skyddet för alla konsumenter, oberoende av deras förmåga att skydda sig själva genom att fatta väl underbyggda beslut. Beslutet att vidta sådana åtgärder vilar i hög grad på en politisk bedömning av betydelsen av de intressen som ska skyddas och på vilka möjligheter konsumenterna i praktiken har att skydda sig själva genom att fatta väl underbyggda beslut.

2.1 EU-konsumentpolitikens räckvidd

EU:s konsumentpolitik ska tillhandahålla **grundläggande hälso- och säkerhetskrav** och värna om ekonomiska intressen för att säkerställa en **hög skyddsnivå** och uppfylla de förväntningar som medborgarna i hela EU har. De varor och tjänster som släpps ut på marknaden måste vara säkra och konsumenterna ska få relevant information så att de kan fatta kloka beslut. Konsumenterna ska också skyddas mot obehöriga förfaranden. En stor del av det arbete som utförs på detta område avser lagstiftning och andra åtgärder som direkt påverkar uppträdandet på marknaden, till exempel standardisering, etiska regler eller bästa praxis.

EU:s konsumentpolitik syftar också till att skapa **ökad delaktighet för konsumenterna** så att de kan sätta sig in i vad de politiska åtgärder som påverkar dem egentligen innebär och bidra till utarbetandet av dessa åtgärder. Konsumenterna behöver ha **förmågan** att främja sina intressen för att vara jämbördiga med andra aktörer i det civila samhället som finns representerade på EU-nivå.

Det är också viktigt att konsumenterna har jämförbara möjligheter att till fullo utnyttja de möjligheter som den inre marknaden ger i fråga om större utbud, lägre priser och kostnadsfri rimlighet och tillgänglighet när det gäller nödvändiga tjänster. Man måste därför undanröja hindren för inköp över gränserna så att konsumentdimensionen kan utvecklas parallellt med företagsdimensionen inom den inre marknaden. EU:s konsumentpolitik syftar därför till att skapa en **samstämmig och gemensam miljö där konsumenterna kan känna sig trygga när de handlar över gränserna i hela EU**.

Konsumenterna påverkas inte bara av särskilda konsumentskyddsbestämmelser, utan även av de åtgärder som vidtas inom andra viktiga gemenskapspolitiska områden som till exempel den inre marknaden, miljön och en hållbar utveckling, transporter, finansiella tjänster, konkurrens, jordbruk och yttre handel. Konsumentpolitiken som sådan kan inte utvecklas i isolering utan beaktande av andra områden som påverkar konsumenterna. **Systematisk integrering av konsumentfrågor i EU:s politik på alla relevanta områden är en nödvändighet.** Under de senaste åren har betydande framsteg gjorts på detta område. Man bör nu sträva efter att bygga vidare på de resultat som uppnåtts för att se till att konsumentintressena integreras på ett mer systematiskt sätt.

På liknande sätt måste man vid utarbetandet av konsumentpolitiken beakta frågor som rör andra områden för att skapa en enhetlig strategi för EU-politiken som helhet. Konsumenternas

köpbeslut är också mycket viktiga för dessa andra områden, till exempel en socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbar utveckling.

Konsumentpolitiken är ett område där EU kan skapa ett mer värde. Det är ett **gemensamt ansvar** för EU och de nationella myndigheterna. EU-bestämmelserna genomförs på nationell nivå. Konsumentfrågorna kan bara integreras i hela EU:s politik på ett effektivt sätt om en liknande strategi används på nationell nivå. Det betyder att konsumentpolitiken är en **kollektiv insats** för EU:s alla politikområden och på regional, nationell och europeisk nivå.

De principer som beskrivs ovan är fastlagda i artiklarna 153 och 95 i Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen.

2.2 Processen för den nya strategin

2.2.1 Konsekvensanalys

Hur väl en konsumentpolitisk strategi slår ut kan endast mätas genom vilka **konsekvenser** den får för konsumenterna i EU. Därför är det nödvändigt att syftet med strategin anges redan från början, att processen för strategin **regelbundet övervakas** och att de enskilda åtgärderna klart och tydligt **utvärderas**. Detta ger möjlighet att dra lärdomar av de insatser som gjorts och, om så behövs, föreslå eventuella åtgärder för att anpassa politiken.

2.2.2 En kunskapsbaserad politik

Konsumentpolitiken måste grunda sig på relevanta uppgifter för att politiken ska kunna anpassas och prioriteringar fastställas på lämpligaste sätt. En mer genomgripande, systematisk och kontinuerlig insats krävs för att utveckla en lämplig kunskapsbas som ett nödvändigt verktyg för beslutsfattarna. Det finns också ett behov av information till allmänheten, särskilt sedan införandet av euron har gjort det lättare att jämföra priser i hela euroområdet. Konsumenterna behöver också riktiga uppgifter om produkt- och tjänstesäkerhet för att kunna fatta väl underbyggda beslut och många konsumenter vill veta mer om andra aspekter på varorna, till exempel hur de påverkar miljön. Kommissionen kommer även i fortsättningen att tillhandahålla detaljerad information om frågor som är relevanta för konsumenterna genom de publikationer som ges ut inom ramen för Dialogen med medborgarna samt på webbplatsen (<http://europa.eu.int/citizens>).

Eftersom det finns så många konsumentfrågor av olika slag måste den grundläggande konsumentrelaterade informationen omfatta allmänna kvantitativa uppgifter (till exempel om konsumtion, levnadsvillkor och andra socioekonomiska aspekter), uppgifter som rör konsumentverksamhet (till exempel deltagande i konsumentorganisationer) samt konsumenternas ekonomiska intressen (till exempel priser). Beslutsfattarna måste komplettera de tillgängliga kvantitativa uppgifterna med kvalitativa uppgifter som kan fås genom opinionsundersökningar om konsumenternas attityder, kunskap och tillfredsställelse. Övervakning av klagomål från konsumenter och behandlingen av dessa är också en viktig aspekt när det gäller att tillhandahålla bättre information om konsumenternas intressen och marknadens gensvar.

Kommissionen kommer att fortsätta utveckla sin **"kunskapsbas" med information om konsumenterna och marknaden**. Kommissionen kommer även i fortsättningen att ge ut publikationen "Consumers in Europe – facts and figures" samt utföra undersökningar om konsumentpriser, Eurobarometer-undersökningar och fokusgruppsundersökningar som rör tjänster i allmänhetens intresse. Kommissionen kommer också att utföra Eurobarometer-undersökningar om konsumentproblem över gränserna, konsumentinformation och konsumentrepresentation. Dessutom kommer man att utarbeta indikatorer för konsumenttillfredsställelse och utnyttja initiativet för interaktiv politik som innebär att man använder Internet-baserade mekanismer för att få in synpunkter och samråda med andra berörda parter. Kommissionen kommer också vid behov att utnyttja den forskning som bedrivs, särskilt inom ramprogrammen för forskning och teknisk utveckling.

2.3 En rad nyckelfaktorer som ligger till grund för den nya strategin

Följande fem nyckelfaktorer har beaktats vid utarbetandet av den nya strategin:

2.3.1 Euron

Efter en lång väntan finns euron nu i konsumenternas plånböcker och detta har lett till att företagens och konsumenternas attityder börjar förändras i grunden. I och med införandet av euron har ett viktigt psykologiskt hinder för konsumenternas inköp i andra medlemsstater undanröjts och det har blivit lättare att jämföra priser. Konsumenterna torde därför få en bättre överblick över de möjligheter som inköp över gränserna innebär.

2.3.2 Sociala, ekonomiska och tekniska förändringar

Internet används allt mer och av allt fler hushåll. I november 2001 använde nära 50 % av befolkningen (över 15 år) Internet hemma, på arbetet, i skolan, på offentliga platser där Internet finns tillgängligt eller under förflyttning. Andelen hushåll i EU som använder Internet ökade från 18 % i mars 2000 till 38 % i december 2001 ⁽⁵⁾. Dessa utvecklingstendenser kommer att göra allt fler konsumenter medvetna om de möjligheter som elektronisk handel innebär.

E-handel och informationssamhället minskar avståndets betydelse när det gäller reklam, marknadsföring och detaljhandelsförsäljning. Det gäller ofta varor, men framför allt tjänster.

Konsumtionsmönstren förändras också. **Tjänstesektorn** går framåt. Inom EU har tjänstesektorn idag en minst dubbelt så stor andel av BNP som tillverkningssektorn, och tre gånger så

stor om sociala och offentliga tjänster räknas in ⁽⁶⁾. Det innebär att tjänster måste beaktas i allt större utsträckning i EU:s konsumentpolitik, bland annat när det gäller säkerhetsaspekter.

2.3.3 Fullt utnyttjande av fördelarna med den inre marknaden

Tack vare dessa förändringar har inköp över gränserna blivit ett mer realistiskt alternativ. Det finns dock fortfarande faktorer som hindrar ett fullt utnyttjande av den inre marknaden inom detaljhandeln.

Undersökningar visar att det fortfarande finns stora skillnader i pris på konsumentvaror och -tjänster inom EU. Konsumenterna skulle kunna dra fördel av detta, om det inte vore för bristen på förtroende när det gäller inköp över gränserna. Priserna skulle också kunna sänkas om företagen kunde sälja över gränserna utan att behöva vidta särskilda åtgärder för olika länder.

Stora prisskillnader

Kommissionens senaste rapport ⁽⁷⁾ om produkt- och kapitalmarknadernas funktion i gemenskapen visar att detaljhandelspriserna på livsmedel och konsumentvaror fortfarande varierar betydligt mellan medlemsstaterna och att prisutjämningen under de senaste åren inte har skett lika snabbt som tidigare. Priserna varierar generellt tre till fem gånger mer inom EU än inom ett enskilt land. I rapporten anges att det kan finnas flera faktorer som bidrar till att hålla kvar prisskillnaderna inom EU – nationella bestämmelser, företagens uppträdande och konkurrensproblem av olika slag.

Konsumentskyddslagstiftningen skiljer sig åt i de olika medlemsstaterna. Eftersom konsumenterna är osäkra på vilket skydd de har när de handlar i utlandet, väljer de hellre att begränsa sig till de varor och tjänster som finns att tillgå i den egna medlemsstaten.

Konsumenternas brist på förtroende när det gäller inköp över gränserna

I hela EU gäller att konsumenterna känner sig betydligt mindre trygga när de handlar över gränserna än när de handlar i sitt eget land. Endast 31 % av konsumenterna anser att de skulle ha ett gott skydd vid en tvist med en leverantör i ett annat land, medan i genomsnitt 56 % anser att de skulle ha ett gott skydd vid en sådan tvist i det egna landet ⁽⁸⁾.

⁽⁵⁾ eEurope – Benchmarkingrapport, 5 februari 2002, KOM(2002) 62 slutlig.

⁽⁶⁾ Källa: Eurostat.

⁽⁷⁾ KOM(2001) 736.

⁽⁸⁾ Konsumentundersökning utförd av EOS Gallup Europe, januari 2002. Rapporten om undersökningen finns på:
http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/events/event42_en.html

Företagen har ofta heller inte klart för sig vilka metoder som ska användas när de säljer till konsumenter i andra medlemsstater. EU måste därför se till att den inre marknadens bestämmelser och praxis skapar **förtroende bland konsumenterna när det gäller transaktioner över gränserna**. Det krävs enklare och fler gemensamma bestämmelser, en jämn tillsynsnivå i hela EU, mer tillgänglig konsumentinformation och konsumentutbildning samt effektiva prövningsmekanismer.

Inköp över gränserna kommer inte att ersätta vardagsinköpen, utom kanske för dem som bor mycket nära gränserna. Men bara det faktum att **inköp över gränserna blir ett realistiskt alternativ** kan få **stora återverkningar för konkurrensen** på den lokala marknaden. Även om det bara är en liten andel av konsumenterna som handlar i utlandet, kommer det att påverka priserna på marknaden i varje medlemsstat. Dessa återverkningar har redan konstaterats exempelvis på den brittiska bilmarknaden ⁽⁹⁾.

2.3.4 Genomförandet av reformen av styrelseformerna

Europeiska rådets möte i Lissabon, vitboken om styrelseformerna i EU från juli 2001 ⁽¹⁰⁾ och den handlingsplan för bättre lagstiftning som inom kort ska läggas fram för kommissionen utgör tillsammans ett tydligt uttryck för den politiska viljan att genomföra reformer. Dessa initiativ har lett till en viktig debatt om att förenkla rättsakterna, förbättra deras kvalitet och verkan och på ett bättre sätt samråda med och engagera det civila samhället i EU:s beslutsprocesser.

Konsumenterna har höga förväntningar på EU och dess förmåga att värna om deras säkerhet, skydda deras intressen och ge dem möjlighet att direkt utnyttja en del av fördelarna med den europeiska integrationen. Men parallellt med detta känner sig medborgarna också allt mer alienerade från EU och dess processer och institutioner. Det betyder dels att EU:s konsumentskyddspolitik i framtiden måste ge medborgarna påtagliga fördelar i det dagliga livet, dels att konsumenterna måste göras delaktiga i utarbetandet och genomförandet av denna politik. De fem principerna för goda styrelseformer – öppenhet, delaktighet, tydlig ansvarsfördelning, effektivitet och konsekvens – har direkt relevans för konsumentpolitiken och bör vara en naturlig del av den framtida strategin.

2.3.5 Förberedelser inför utvidgningen

Kandidatländernas anslutning till EU kommer i betydande utsträckning att påverka den inre marknadens funktion. Det gäller särskilt konsumentskyddet, där medborgarna i egenskap av konsumenter kommer i direkt kontakt med effekterna av den utvidgade marknaden. EU kommer att möta **nya strukturer när det gäller lagstiftning och tillsyn** och – mer generellt – nya attityder gentemot konsumentskyddet.

Många konsumentskyddsbestämmelser ingår idag i nationell lagstiftning, snarare än i gemenskapslagstiftningen. Grund-

dragen i konsumentskyddslagstiftningen är ungefär desamma i de olika medlemsstaterna, även om detaljerna skiljer sig åt. Anslutningen av kandidatländerna kommer dock att innebära betydligt större skillnader mellan de olika ländernas nationella bestämmelser. Tillsynsstrukturerna är inte alltid lika starka i kandidatländerna och konsumenterna har till stor del andra erfarenheter och förväntningar. Konsumentrörelsen i kandidatländerna ligger långt efter och mycket återstår att göra innan den fullt ut kan axla sin roll när det gäller att informera och representera konsumenterna och delta fullt ut i arbetet med att övervaka marknaden.

Utmaningen är att möta de berättigade förväntningar som finns i de nya medlemsstaterna, samtidigt som man värnar om och förbättrar det befintliga konsumentskyddet, både när det gäller säkerhet och konsumenternas rättsliga och ekonomiska rättigheter. Frågor som rör utvidgningen beaktas därför i hela denna strategi och kommissionen kommer även i fortsättningen att göra allt som står i dess makt för att hjälpa konsumenterna, deras representanter och de nationella myndigheterna i kandidatländerna att förbereda sig inför anslutningen.

2.4 Strukturen hos den nya strategin för konsumentpolitik

I detta meddelande beskrivs kommissionens strategi för konsumentpolitiken på EU-nivå under de **kommande fem åren** (2002–2006). Här anges **tre mål på medellång sikt** som ska uppnås genom en rad **åtgärder som ingår i ett löpande program på kort sikt**. En översyn av programmet kommer att göras regelbundet och resultaten redovisas i ett arbetsdokument som utarbetas av kommissionen. Strategin på medellång sikt kommer att ge konsekvent vägledning, medan handlingsplanen på kort sikt snabbt kan anpassas till ändrade förhållanden.

Kommissionen planerar också att på ett bättre sätt integrera utarbetandet av strategin för konsumentpolitik med det finansiella instrumentet för konsumentskyddsåtgärder ⁽¹¹⁾, som idag har andra tidsramar.

3. POLITISKA MÅL FÖR DEN NYA STRATEGIN FÖR KONSUMENTPOLITIK

De nyckelfaktorer som anges ovan har lett fram till följande **tre mål på medellång sikt**:

Mål 1: "En hög gemensam nivå på konsumentskyddet". Det krävs ytterligare insatser för att uppnå detta mål, så att konsumenterna och företagen ges möjlighet att utnyttja fördelarna med den inre marknaden. Ett viktigt inslag är att införa gemensamma bestämmelser och metoder för konsumentskyddet i hela EU. Dagens situation med olika bestämmelser i varje medlemsstat måste förändras i riktning mot en mer enhetlig miljö för konsumentskyddet i hela EU.

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

⁽¹⁰⁾ KOM(2001) 428 slutlig.

⁽¹¹⁾ Europaparlamentets och rådets beslut nr 283/1999/EG av den 25 januari 1999 om inrättande av en allmän ram för gemenskapens verksamheter till förmån för konsumenterna, (EGT L 34, 9.2.1999).

Mål 2: "Ett effektivt genomförande av konsumentskyddsbestämmelserna". En lag kan inte vara ändamålsenlig om den inte genomförs på ett riktigt sätt. När nu den ekonomiska integrationen på den inre marknaden stadigt ökar och konsumenterna får allt fler möjligheter, bör konsumenterna i praktiken få samma skydd i hela EU. Detta gäller i ännu högre grad i ett utvidgat EU. Det ligger även i företagets intresse att bestämmelserna tillämpas på ett enhetligt sätt. De offentliga myndigheterna behöver ha konkreta och effektiva samarbetsmöjligheter för att uppnå detta mål.

Mål 3: "Konsumentorganisationernas deltagande i EU:s politik". Det är nödvändigt att konsumentorganisationerna bidrar till politiken, både för innehållet och själva processen.

Dessa mål förstärker varandra. Det blir lättare att genomföra EU-politiken om man uppnår en hög gemensam nivå på konsumentskyddet, samtidigt som gemensamma EU-bestämmelser som inte genomförs på ett enhetligt sätt skapar osäkerhet och minskar fördelarna för konsumenterna. Fördelarna med en gemensam skyddsnivå kan inte utnyttjas till fullo om konsumentorganisationerna inte är tillräckligt starka för att fullgöra sin uppgift att bidra till politikens innehåll, påtala eventuella problem och bidra till att genomföra bestämmelserna genom att övervaka marknaden.

Man har i strategin prioriterat åtgärder som kompletterar varandra och som tillsammans når en kritisk massa som förstärker deras hävstångseffekt. Dessa prioriterade åtgärder gäller främst gränsöverskridande frågor. Åtgärderna har valts ut för att få största möjliga effekt på EU-nivå. En del av åtgärderna innebär att man ska utnyttja knappa resurser gemensamt på EU-nivå eller på nationell nivå. De syftar ofta till att uppnå fler än ett mål. En särskilt framträdande roll har åtgärder som främjar integration av konsumentfrågor på andra politikområden och förberedelser inför utvidgningen.

3.1 Mål 1: En hög gemensam nivå på konsumentskyddet i hela EU

Detta mål innebär inte att konsumentskyddet i dess helhet skall detaljregleras på EU-nivå. Det skulle varken vara önskvärt eller praktiskt genomförbart. Det handlar istället om att man på lämpligaste sätt (till exempel genom ramdirektiv, standarder eller bästa praxis) harmoniserar inte enbart produkt- och tjänstesäkerhet, utan även de aspekter på konsumenternas ekonomiska intressen som skapar det förtroende som krävs för att konsumenterna ska vara villiga att inleda transaktioner inom den inre marknaden. Det kan till exempel innebära att man inför en rad enkla och tydliga EU-bestämmelser om säkerhetskrav, affärsmetoder och konsumenternas avtalsmässiga rättigheter. Det kan också betyda att man överbryggar klyftor mellan befintliga EU-bestämmelser, vilket medför omarbetningar av

befintliga direktiv. I linje med initiativet för styrelseformer innebär det att man stärker företagets och konsumenternas ansvar genom att man på ett bättre sätt använder alternativa regleringsmetoder, till exempel självreglering och samreglering eller standardisering. En hög gemensam nivå på konsumentskyddet innebär också att man tillämpar integreringsprincipen och ser till att konsumentfrågorna systematiskt och specifikt beaktas inom EU:s politik på andra områden, till exempel den inre marknaden, finansiella tjänster, transporter, energi, miljö, konkurrens, jordbruk och yttre handel. Bestämmelser som är nödvändiga för konsumenterna och som innebär en hög skyddsnivå i hela EU bör beaktas fullt ut vid utarbetandet av EU:s politik på alla områden. När det gäller de konsumentpolitiska initiativen bör man givetvis också beakta hur de påverkar företagen och andra berörda parter. Kommissionen utarbetar nu en integrerad strategi för att bedöma vilka konsekvenser initiativen får på alla politikområden och för alla grupper som påverkas av dem.

Det krävs en hög nivå på konsumentskyddet, och detta kommer till fullo att beaktas vid utarbetandet av åtgärder på andra politikområden.

Detta mål kräver åtgärder på följande politikområden:

3.1.1 Produkt- och tjänstesäkerhet

EU har genom sina åtgärder lyckats skapa fri rörlighet för konsumentvaror inom EU och har utarbetat en strategi för att uppnå liknande resultat när det gäller tjänster. Det är dock fortfarande nödvändigt att stärka åtgärderna på EU-nivå för att EU ska kunna garantera en hög och konsekvent nivå på skyddet när det gäller konsumentvaror. När det gäller tjänster har EU:s initiativ för konsumentssäkerhet hittills varit begränsade till ett fåtal områden, främst transportsektorn. Det är därför nödvändigt att undersöka behoven av ytterligare EU-åtgärder på detta område och ta lämpliga initiativ.

På detta politikområde prioriteras **genomförandet av det ändrade direktivet om allmän produktsäkerhet** ⁽¹²⁾, särskilt utarbetandet av **standarder** enligt det nya direktivet, lämpliga initiativ för **tjänstesäkerhet** samt åtgärder för att lösa **särskilda säkerhetsproblem** när de uppkommer. Den nya lagstiftning om **kemikalier** som håller på att utarbetas omfattar åtgärder för riskreducering och kommer att leda till ökad konsumentssäkerhet.

⁽¹²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/95/EG av den 3 december 2001 om allmän produktsäkerhet, (EGT L 11, 15.1.2002, s. 4).

3.1.2 Lagstiftning om konsumenternas ekonomiska intressen

3.1.2.1 Affärsmetoder

I grönboken om konsumentskydd⁽¹³⁾ redogörs för hur bestämmelserna om affärsmetoder kan harmoniseras ytterligare, antingen från fall till fall eller genom kompletterande ramlagstiftning. Det finns också ett behov av att se över och omarbota befintliga EU-direktiv om konsumentskydd, så att de kan uppdateras och successivt anpassas från åtgärder för en harmonisering på miniminivå till åtgärder för en "fullständig harmonisering". I grönboken och i kommissionens strategi för tjänster⁽¹⁴⁾ fastslås att det när det gäller sådana konsumentskyddsfrågor sannolikt inte är lämpligt att tillämpa ömsesidigt erkännande utan harmonisering. Om en tillräcklig harmoniseringsgrad har uppnåtts kan dock ursprungslandets principer tillämpas på de frågor som återstår att lösa.

Kommissionen kommer som uppföljning till **grönboken om konsumentskydd under 2002** att lägga fram ett meddelande som klargör planerna för nya och existerande initiativ när det gäller affärsmetoder och som även behandlar ytterligare samråd.

3.1.2.2 Översyn av befintlig gemenskapslagstiftning på konsumentskyddsområdet

I kommissionens rapporter⁽¹⁵⁾ om direktiven om tidsdelning⁽¹⁶⁾ och paketresor⁽¹⁷⁾ framhölls en rad brister, och ytterligare belägg för detta finns i form av klagomål som inlämnats till Europaparlamentet och till kommissionen. I de två direktiven föreskrivs en kombination av avtalsrättsliga åtgärder och bestämmelser om affärsmetoder (till exempel försäljningsmetoder). De senare skulle delvis kunna omarbetas inom ett initiativ som genomförs som uppföljning till grönboken om konsumentskyddet i Europeiska unionen. När det gäller dessa direktiv vill kommissionen som en nyckelprioritering föreslå en fullständig harmonisering för att se till att konsumentskyddsbestämmelserna skiljer sig så lite som möjligt mellan EU:s medlemsstater och därigenom undvika en fragmentering av den inre marknaden, som skulle vara till nackdel både för konsumenterna och för företagen.

Kommissionen kommer också vid behov att utarbeta rapporter om genomförandet av flera befintliga direktiv. Dessa rapporter kan vid behov åtföljas av ändringsförslag.

Kommissionen kommer att se över de befintliga direktiven om **tidsdelning, paketresor och prisangivelser**.

3.1.2.3 Lagstiftning om konsumentavtal

Under 2001 antog kommissionen ett meddelande om europeisk avtalsrätt⁽¹⁸⁾ som inledde en samrådsprocess om de potentiella problem för den inre marknaden och för en enhetlig tillämpning av gemenskapsrätten som de olika nationella avtalsrättsliga bestämmelserna kan ge upphov till. Konsumentavtalsrätten är en viktig del av EU:s avtalsrätt. Rådet har uppmanat kommissionen att lämna information om resultaten av samrådet och kommissionens iakttagelser och rekommendationer, eventuellt i form av en grönbok eller vitbok i slutet av 2002. Europaparlamentet har uppmanat kommissionen att utarbeta en handlingsplan.

Vid uppföljningen av meddelandet kommer man att tillmötesgå rådets och Europaparlamentets begäran. Det kommer att ske genom en kombination av lagstiftningsmässiga och andra åtgärder. Bland de icke-lagstiftningsmässiga åtgärderna kan nämnas samordning av forskningsverksamhet, vilket kan leda till utarbetande av en allmän referensram som gör det möjligt att fastställa gemensamma principer och en gemensam terminologi. Man kan också ange vilka åtgärder som ska vidtas för att se till att dagens regelverk stämmer överens med morgondagens, med beaktande av den allmänna referensramen. I samband med detta skulle man kunna göra en **översyn av befintliga konsumenträttsliga bestämmelser** för att åtgärda bristande överensstämmelse och andra brister och för att förenkla lagstiftningen. **Harmonisering av ångerfristerna** i flera direktiv⁽¹⁹⁾ skulle också ingå i denna översyn.

3.1.3 Finansiella tjänster

I handlingsplanen för finansiella tjänster⁽²⁰⁾ beskrivs ett program med initiativ som syftar till att slutföra den inre marknaden när det gäller finansiella tjänster till konsumenterna. Mycket arbete har redan utförts på det här området, exempelvis förordningen om gränsöverskridande betalningar i euro⁽²¹⁾ som kommer att innebära betydande fördelar för konsumenterna och bidra till ökad handel över gränserna genom att de bankavgifter som tas ut vid transaktioner över gränserna kommer att ligga på ungefär samma nivå som för transaktioner inom landet. Det krävs dock ytterligare insatser, vilket också framhålls i handlingsplanen. Handlingsplanen innehåller dels åtgärder som syftar till att underlätta tillhandahållandet av finansiella tjänster över gränserna, dels åtgärder som är avsedda att skapa ett fullgott skydd för konsumenterna oavsett var inom EU de befinner sig och öka deras förtroende för transaktioner över gränserna. Kommissionen kommer att stärka den lagstiftningsmässiga strategin för finansiella tjänster, som är baserad på ett brett och systematiskt samråd som inleds på förhand och där alla berörda parter ingår, inbegripet konsumenter och slutanvändare.

⁽¹⁸⁾ KOM(2001) 398 slutlig.

⁽¹⁹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 94/47/EG om skydd för köparna vad avser vissa aspekter i avtal om nyttjanderätten till fast egendom på tidsdelningsbasis, (EGT L 280, 29.10.1994, s. 83), Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7 om konsumentskydd vid distansavtal, (EGT L 144, 4.6.1997, s. 19), rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (EGT L 372, 31.12.1985, s. 31).

⁽²⁰⁾ KOM(1999) 232 slutlig.

⁽²¹⁾ Förordning nr 2560/2001 av den 19 december 2001 (EGT L 344, 28.12.2001, s. 13).

⁽¹³⁾ KOM(2001) 531 slutlig.

⁽¹⁴⁾ KOM(2000) 888.

⁽¹⁵⁾ SEK(1999) 1795 slutlig och SEK(1999) 1800 slutlig.

⁽¹⁶⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 94/47/EG, (EGT L 280, 29.10.1994, s. 83).

⁽¹⁷⁾ Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990).

Kommissionen kommer därför särskilt att föreslå att **direktivet om konsumentkrediter** ⁽²²⁾ omarbetas och uppdateras.

Kommissionen kommer att lägga fram ett **förslag till en omfattande rättslig ram för betalningar inom den inre marknaden**. Det kommer hela tiden nya former av pengar och betalningar, till exempel "plastpengar" och elektroniska pengar. Införandet av euron driver på denna utveckling ytterligare. Effektiva och säkra betalningsinstrument och nätverk för detta krävs för att den inre marknaden ska kunna fungera på ett bra sätt. Lagstiftaren måste beakta utvecklingen när det gäller priser, tidsperioder och förhållandet mellan utfärdare och innehavare av dessa nya former av betalningar. En översyn bör också göras av den gällande lagstiftningen.

När det gäller värdepapper har kommissionen antagit förslag till direktiv om marknadsmissbruk ⁽²³⁾ och prospekt ⁽²⁴⁾ med hög nivå på konsumentskyddet. Omarbetningen av direktivet om investeringstjänster kommer att leda till en harmonisering av bestämmelserna om affärsmetoder. Kommissionen planerar också att lägga fram ett förslag om krav på öppenhet inom börsnoterade bolag. Dessa förslag skulle gynna konsumenterna genom att man skapar en inre marknad för finansiella tjänster som präglas av större rättvisa och ökad insyn.

På grundval av detta avtal avser kommissionen att anta en **rekommendation om förtroendet bland konsumenterna när det gäller elektronisk handel**. Kommissionen kommer att samarbeta med berörda aktörer för att övervaka genomförandet av avtalet.

Säkra nätverk, säker tillgång och integritetsskydd är också viktiga faktorer när det gäller att skapa förtroende för e-handel bland konsumenterna. I "eEurope Benchmarkingrapport" ⁽²⁶⁾ anges att arbetet med att förbättra skyddet mot säkerhetshot fortfarande går långsamt trots att flera initiativ inletts av såväl den offentliga som den privata sektorn, till exempel antagandet av direktivet om elektroniska signaturer ⁽²⁷⁾. Under de senaste två åren har antalet säkerhetshot och säkerhetsincidenter ökat (till exempel virusattacker). Säkerhetsstrategin inom eEurope har därför utvecklats i riktning mot ett mer övergripande angreppssätt som innefattar nätverks- och informations säkerhet.

Kommissionen och medlemsstaterna kommer att vidta en rad **åtgärder för att förbättra säkerheten när det gäller elektronisk handel**, bland annat informationsverksamhet, tekniskt stöd, lagstiftning och internationell samordning ⁽²⁸⁾.

3.1.4 Elektronisk handel

Konsumenterna är fortfarande försiktiga när det gäller inköp på nätet, som endast står för 2 % av detaljhandelsförsäljningen. Kommissionen har inom ramen för handlingsplanen eEurope, som antogs 2000 ⁽²⁵⁾, utarbetat en strategi för att skapa förtroende bland konsumenterna när det gäller onlinetransaktioner. Strategin består av följande fyra delar: etiska regler för e-handel av hög kvalitet, goda alternativa system för tvistlösning, tydliga och konsekventa lagar samt ett effektivt genomförande av lagstiftningen.

Det stora utbudet på olika etiska regler, förtroendemärkningar och liknande gör det svårt för konsumenterna att avgöra om de kan känna sig trygga när de inleder transaktioner på en viss webbplats. Kommissionens initiativ för att skapa förtroende bland konsumenterna när det gäller e-handel inleddes i maj 2000. Genom detta initiativ sammanfördes en rad olika berörda aktörer – bland annat representanter för konsumenterna och näringslivet – för att nå en överenskommelse om gemensamma krav på god praxis. I december 2001 lade aktörerna fram en bred överenskommelse för kommissionen med förslag till krav på förtroendemärkning på EU-nivå och en struktur för övervakning av hur dessa krav genomförs i praktiken.

⁽²²⁾ Rådets direktiv 87/102/EEG av den 22 december 1986 om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om konsumentkrediter, ändrat genom rådets direktiv 90/88/EEG av den 22 februari 1990; Europaparlamentets och rådets direktiv 98/7/EG av den 16 februari 1998, (EGT L 42, 12.2.1987, EGT L 61, 10.3.1990, EGT L 101, 1.4.1998).

⁽²³⁾ KOM(2001) 281 slutlig.

⁽²⁴⁾ KOM(2001) 280 slutlig.

⁽²⁵⁾ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/actionplan_sv.pdf

3.1.5 Tjänster i allmänhetens intresse

I kommissionens meddelande om tjänster i allmänhetens intresse i Europa ⁽²⁹⁾ definieras dessa som tjänster som de offentliga myndigheterna klassificerar som tjänster i allmänhetens intresse och som omfattas av särskilda public service-skyldigheter. Det gäller till exempel **transporter, energi (el och gas), telekommunikationer** ⁽³⁰⁾ samt **posttjänster** ⁽³¹⁾. En garanti för **allmän tillgång, hög kvalitet och kostnadsmässig rimlighet** när det gäller dessa tjänster utgör grunden för konsumenternas behov, liksom andra skyldigheter som ingår i avregleringsprocessen. I kommissionens rapport om tjänster i allmänhetens intresse, som lades fram för Europeiska rådet vid dess möte i Laeken ⁽³²⁾, anges att kommissionen kommer att ge ut en serie periodiska rapporter som syftar till att övervaka marknadsutvecklingen på det här området. I den första rapporten framhålls att tjänsternas **kvalitet** är en stor utmaning inför framtiden.

⁽²⁶⁾ eEurope – Benchmarkingrapport, 5 februari 2002, KOM(2002) 62 slutlig.

⁽²⁷⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/93/EG av den 13 december 1999 om ett gemenskapsramverk för elektroniska signaturer (EGT L 13, 19.1.2000, s. 12–20), som trädde i kraft den 19 juli 2001.

⁽²⁸⁾ Kommissionens meddelande KOM(2001) 298, 6.6.2001, rådets resolution 14378/01 av den 6 december 2001.

⁽²⁹⁾ KOM(2000) 580, 20.9.2000.

⁽³⁰⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG av den 7 mars 2002, "direktivet om samhällsomfattande tjänster", EGT L 108, 24.4.2002, s. 51.

⁽³¹⁾ Det är dock inte all verksamhet inom dessa sektorer som omfattas av sådana public service-skyldigheter. Ibland råder normala marknadsförhållanden, till exempel när det gäller transporter och energi, även om vissa konsumentskyddsbestämmelser tillämpas på alla dessa sektorer.

⁽³²⁾ KOM(2001) 598, 17.10.2001.

Det råder idag brist på bra indikatorer som är tillräckligt välutvecklade för att man ska kunna utvärdera dessa tjänster. Kommissionen avser att utarbeta ett **meddelande för att fastställa vilka metoder som ska användas vid övergripande utvärderingar av tjänster i allmänhetens intresse**. Man kommer när det gäller dessa metoder att särskilt beakta konsumenternas syn på tillhandahållandet av dessa tjänster.

3.1.5.1 Tjänster i allmänhetens intresse – transporter

När det gäller **transporter** har vissa tjänster lett till utbredd missnöje bland konsumenterna, vilket också avspeglas i Eurobarometer-undersökningen⁽³³⁾ och i kvalitativa fokusgruppundersökningar. Passagerarnas rättigheter när det gäller flygresor har förbättrats betydligt. Det finns dock ett behov av förbättringar när det gäller andra färdmedel.

I kommissionens vitbok "Den gemensamma transportpolitiken fram till 2010: Vägval inför framtiden"⁽³⁴⁾ anges att kommissionen avser att senast 2004 och i den utsträckning detta är möjligt **utvidga konsumentskyddet när det gäller flygresor till att omfatta andra färdmedel**, särskilt järnväg och sjötrafik och i möjligaste mån även stadstrafiken.

3.1.5.2 Tjänster i allmänhetens intresse – energi

Inom **energisektorn** har kommissionen lagt fram förslag⁽³⁵⁾ som syftar till att släppa in ytterligare konkurrens på **el- och gasmarknaden**. Enligt dessa förslag ska alla kunder fritt kunna välja leverantör senast den 1 januari 2005.

Förslagen innehåller en detaljerad uppsättning **grundläggande konsumenträttigheter**, som när det gäller el även inkluderar rätten till allmän tillgång. Förslagen avser också miniminormer i avtal, öppenhet när det gäller information om tillämpliga priser och tariffer, åtgärder för att skydda utsatta kunder och tillgång till billiga och öppna mekanismer för behandling av klagomål och tvistlösning.

Kommissionen kommer även i fortsättningen att övervaka genomförandet av bestämmelserna om den inre marknaden för gas och el, särskilt när det gäller deras konsekvenser för konsumenterna, och att fortsätta bedriva forskning om en rad olika energialternativ inför framtiden.

⁽³³⁾ Eurobarometer om tjänster i allmänhetens intresse, september 2000. Finns på:

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

⁽³⁴⁾ KOM(2001) 370, 12.9.2001.

⁽³⁵⁾ Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiven 96/92/EG och 98/30/EG om gemensamma regler för de inre marknaderna för el och naturgas – Meddelande från kommissionen KOM(2001) 125, 13.3.2001.

3.1.6 Frågor som rör internationell handel, standardisering och märkning

Det internationella handelssystemet regleras genom avtal som förhandlas fram inom Världshandelsorganisationen (WTO). Utöver själva avregleringen av handeln finns det vissa aspekter på dessa avtal som är relevanta för konsumenterna.

Den nya förhandlingsrundan inom WTO, som inleddes i Doha i november 2001, omfattar både avreglering av handeln och utarbetande av nya bestämmelser. Många aspekter av dessa förhandlingar är relevanta för konsumenterna, bland annat WTO-förhandlingarna om tjänster (även finansiella tjänster), diskussionerna om märkning, produktsäkerhet och vilseledande förfaranden i samband med avtalet om tekniska handelshinder⁽³⁶⁾ samt iakttagande av försiktighet och immaterialrättsliga frågor.

Relevanta för konsumenternas intressen är även de handelsavtal med olika länder och regioner som EU har slutit eller håller på att förhandla fram.

Internationella standarder – särskilt ISO:s⁽³⁷⁾ – har enligt WTO:s avtal om tekniska handelshinder en viktig ställning och kan påverka konsumenternas säkerhet och intressen inom EU. Det är därför viktigt att skapa insyn och se till att konsumenternas intressen tillvaratas på ett adekvat sätt inom den internationella standardiseringsprocessen.

För att främja en hållbar utveckling kan de offentliga åtgärderna kompletteras genom privata initiativ – till exempel etiska regler, riktlinjer och privat, frivillig märkning – som syftar till att informera konsumenterna om en produkts ursprung, tillverkning och eventuella konsekvenser.

Kommissionen kommer att **främja och skydda konsumenternas intressen** inom WTO, när det gäller bilaterala handelsförbindelser och i andra forum. Kommissionen kommer även i fortsättningen att föra en dialog med konsumentorganisationerna i detta syfte och främja konsumenternas deltagande i det internationella standardiseringsarbetet.

3.2 Mål 2: Ett effektivt genomförande av konsument-skyddsbestämmelserna

Ett effektivt samarbete för att genomföra konsumentskyddsbestämmelserna är det andra målet för denna strategi. Det finns idag både rättsliga och praktiska hinder för detta samarbete och dessa måste undanröjas för att konsumentskyddsprinciperna ska kunna följas i praktiken. Det behövs samordning på EU-nivå, men tillsynen sker främst på nationell, regional eller lokal nivå. För att uppnå detta mål på medellång sikt bör man överväga att vidta åtgärder på följande områden:

⁽³⁶⁾ Världshandelsorganisationens (WTO) avtal om tekniska handelshinder.

⁽³⁷⁾ Internationella standardiseringsorganet.

3.2.1 Medlemsstaternas tillsynssamarbete

Ett samarbete mellan de myndigheter som ansvarar för genomförandet av bestämmelser om affärsmetoder och produktsäkerhet är nyckeln till en väl fungerande inre marknad. Om oseriösa handlare utan hinder kan agera över gränserna skulle det inverka negativt på konsumenternas och företagens förtroende. I grönboken om konsumentskyddet inom Europeiska unionen⁽³⁸⁾ framförs argument för ett rättsligt instrument av samma slag som på andra gemenskapspolitiska områden i syfte att formalisera detta samarbete. Sådana rättsliga instrument kan också ligga till grund för samarbetsavtal med länder utanför EU. Det finns en bred uppslutning kring de tankegångar som förs fram i grönboken när det gäller dessa frågor.

I det ändrade direktivet om allmän produktsäkerhet fastställs att man ska stärka strukturerna för tillsynssamarbetet när det gäller produktsäkerhet, till exempel nätverket för produktsäkerhet.

Kommissionen avser att lägga fram förslag till en **rättslig ram för tillsynssamarbetet mellan medlemsstaterna** när det gäller konsumentskyddslagstiftningen. Bland annat föreslås att en kommitté med representanter för nationella tillsynsorgan inrättas.

Denna form av samarbete har utarbetats genom de befintliga instrumenten för tillfälligt och informellt samarbete (till exempel IMSN och CLAB), som dock kommer att vara av betydelse även i framtiden.

3.2.1.1 Det internationella nätverket för tillsynsmyndigheter på konsumentområdet (IMSN)

IMSN är en organisation som består av tillsynsmyndigheter i 29 olika länder. Dessa myndigheter är i princip medlemmar av OECD. Nätverkets uppgift är utbyte av information om gränsöverskridande kommersiell verksamhet som kan påverka konsumenternas intressen samt främjande av det internationella samarbetet mellan tillsynsorganen. Europeiska kommissionen deltar som observatör vid IMSN:s konferenser som hålls vart annat år. Den europeiska undergruppen IMSN-Europe är ett nätverk som består av statliga tillsynsorgan och som arbetar med frågor som rör konsumentskyddslagar och andra konsumentskyddsåtgärder i EES-området.

För att säkerställa ett varaktigt och systematiskt utbyte av information mellan medlemmarna av IMSN-Europe avser kommissionen att utveckla **webbplatsen** för att underlätta informationsutbytet och **databasen** med uppgifter om tillsynsarbetet.

3.2.1.2 CLAB-databasen⁽³⁹⁾ avseende oskäligen villkor

Direktivet om oskäligen villkor i konsumentavtal⁽⁴⁰⁾ har antagits för att eliminera oskäligen villkor i avtal som sluts mellan ett företag och en konsument. Kommissionen har upprättat CLAB-databasen – med information om nationell rättspraxis avseende oskäligen villkor – som ett verktyg för övervakning av det praktiska genomförandet av direktivet. Med rättspraxis avses här inte bara domar, utan även beslut fattade av administrativa organ, frivilliga avtal, uppgörelser i godo och skiljedomar.

Kommissionen avser att under de kommande åren **komplettera och förbättra CLAB-databasen**.

3.2.2 Information om produkt- och tjänstesäkerhet

De system som idag finns inom EU för att säkerställa en hög nivå på skyddet för konsumenternas hälsa och säkerhet bör övervakas noga för att identifiera eventuella svaga punkter, fastställa prioriteringar för att förstärka eller komplettera gällande säkerhetsbestämmelser, snabbt vidta åtgärder i nödsituationer och bistå beslutsfattarna när det gäller att utarbeta nya politiska inriktningar. Det inbegriper bland annat insamling och bedömning av information och uppgifter om farliga konsumentvaror, om de risker som vissa tjänster medför och om produkt- och tjänsterelaterade olyckor.

Att samla in och på EU-nivå utbyta sådan information är viktigt även för att bidra till ett konsekvent genomförande av EU-bestämmelserna för produkt- och tjänstesäkerhet.

Systemet för snabbt informationsutbyte (Rapex) och programmen för insamling och utbyte av uppgifter om produktrelaterade skador bör utvecklas ytterligare. **Rapex kommer att förstärkas** inom ramen för genomförandet av det ändrade direktivet om allmän produktsäkerhet⁽⁴¹⁾. Man kan som en del av initiativet för tjänstesäkerhet överväga att **utveckla ett program för insamling, bedömning och utbyte av uppgifter om tjänstesäkerhet** och om olycksfall inom vissa tjänstesektorer. Det befintliga programmet för insamling och bedömning av uppgifter om produktrelaterade skador inom programmet för förebyggande av skador⁽⁴²⁾ kommer att fortsätta inom det nya hälsoprogrammet och kommer vid behov att förstärkas genom lämpliga särskilda initiativ.

⁽³⁹⁾ CLAB står för den franska termen "clauses abusives", dvs. oskäligen villkor.

⁽⁴⁰⁾ Direktiv 93/13/EEG, (EGT L 95, 21.4.1993).

⁽⁴¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/95/EG av den 3 december 2001 om allmän produktsäkerhet, (EGT L 11, 15.1.2002, s. 4).

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

⁽³⁸⁾ KOM(2001) 531 slutlig.

I och med utvidgningen står vi inför den nya utmaningen att integrera svagare tillsynsmekanismer i EU-systemet. För att underlätta detta hjälper kommissionen kandidatländerna med den svåra uppgiften att stadigt **införa adekvata administrativa strukturer och tillsynsbefogenheter** för att tillämpa och övervaka EU:s konsumentskyddslagstiftning.

Kandidatländerna kommer att bidra till genomförandet av det ändrade direktivet om allmän produktsäkerhet, särskilt genom sitt **deltagande i det förstärkta Rapex-systemet**.

3.2.3 Möjligheter till prövning

För att våga göra inköp utanför den egna medlemsstaten och utnyttja fördelarna med den inre marknaden behöver konsumenterna veta att de kan få tillgång till effektiva prövningsmekanismer om de skulle stöta på problem. Det måste därför bli lättare för konsumenterna att få tillgång till rättslig prövning och andra mekanismer för att lösa gränsöverskridande tvister.

3.2.3.1 Alternativ tvistlösning

När det gäller gränsöverskridande tvister är det inte alltid praktiskt – eller kostnadseffektivt för konsumenter och företag – att använda traditionella rättsmedel. Kommissionen har därför tagit en rad initiativ som syftar till att främja enkla, billiga och effektiva metoder för att lösa gränsöverskridande tvister. Ett exempel på detta är alternativa system för tvistlösning⁽⁴³⁾.

För att samordna förfarandena för uppgörelse i godo i hela EU inrättades det europeiska extrajudiciella nätverket EEJ-Net i oktober 2001. EEJ-Net tillhandahåller en kommunikations- och stödstruktur bestående av nationella kontaktpunkter (eller clearinghus) som inrättats av varje medlemsstat. Dessa clearinghus ger konsumenterna information och stöd när de vill lämna in klagomål till ett lämpligt system för tvistlösning utanför domstol. EEJ-Net kompletteras av FIN-Net – ett i februari 2001 inrättat EU-nätverk för tvistlösning utanför domstol, som behandlar gränsöverskridande tvister avseende finansiella tjänster.

⁽⁴³⁾ Kommissionen har antagit två rekommendationer om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol (98/257/EG, EGT L 115, 17.4.1998, s. 31) och om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo (2001/310/EG, EGT L 109, 19.4.2001, s. 56).

Kommissionen vill vidareutveckla **EEJ-Net** tillsammans med medlemsstaterna. Man kommer att fastställa minimigarantier för alternativa system för tvistlösning genom att främja tillämpningen av de principer som föreskrivs i kommissionens rekommendationer från 1998 och 2001. Kommissionen kommer också att vidareutveckla och förbättra FIN-Net och främja utvecklingen av **system på EU-nivå för alternativ tvistlösning, särskilt onlinesystem**. Kommissionen har också antagit en grönbok om alternativa system för tvistlösning⁽⁴⁴⁾ för att utvärdera den aktuella situationen i syfte att fastställa prioriteringar för framtiden och kommer att lägga fram ett meddelande om onlinesystem för tvistlösning.

3.2.3.2 Europeiska informationscentrum för konsumenter (Euroguichet-kontor)

Nätverket för europeiska informationscentrum för konsumenter fungerar som kontaktpunkt mellan kommissionen och de europeiska konsumenterna. Syftet är att stödja ett bättre utnyttjande av den inre marknaden och samla in uppgifter om problem på marknaden till kommissionen. Euroguichet-kontoren ger information om lagstiftning och rättspraxis både på EU-nivå och på medlemsstatsnivå. De ger också konsumenterna råd och hjälp när det gäller medling, information om förfaranden, inledande juridisk rådgivning och hänvändelse till andra myndigheter. Euroguichet-kontoren bedriver ett nära samarbete inom nätverket och med andra europeiska nätverk som EEJ-Net och FIN-Net. Kommissionen skulle vilja att sådana europeiska informationscentrum inrättas i varje medlemsstat och, så snart som möjligt, även i kandidatländerna.

Kommissionen kommer att fortsätta **bygga upp nätverket med Euroguichet-kontor** i medlemsstaterna och i kandidatländerna. För att hjälpa kommissionen att bättre identifiera konsumenternas behov kommer Euroguichet-kontoren att delta i kommissionens initiativ för **interaktiv politik**, som är en ny återkopplingsmekanism för att få in värdefull information från marknaden.

3.2.3.3 Civilrättsligt samarbete

Huvudsyftet för det civilrättsliga samarbetet är att förbättra samarbetet mellan medlemsstaterna i syfte att främja fri rörlighet för medborgarna. Vid Europeiska rådets möte i Tammerfors (15–16 oktober 1999) drogs riktlinjer upp för ett effektivt genomförande bland annat av de bestämmelser för civilrättsligt samarbete som infördes genom Amsterdamfördraget. De tre prioriteringarna inom detta område är bättre möjligheter till rättslig prövning, ömsesidigt erkännande av domstolsavgöranden samt ökad konvergens när det gäller processrätt.

⁽⁴⁴⁾ KOM(2002) 196 slutlig.

Kommissionen kommer att arbeta för att uppnå de mål som fastställts för ett effektivt **genomförande av de bestämmelser om civilrättsligt samarbete som infördes genom Amsterdamfördraget och som vidareutvecklas i slutsatserna från Europeiska rådets möte i Tammerfors**. Kommissionen kommer även i fortsättningen att regelbundet uppdatera en "resultattavla" för att övervaka arbetet med att anta och genomföra de olika rättsakter som behövs för att uppnå dessa mål.

Rådets förordning om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område⁽⁴⁵⁾, som trädde i kraft den 1 mars 2002, innehåller en rad nya bestämmelser som har direkt relevans för konsumenterna. Man håller också på att utarbeta nya bestämmelser för tillämplig lag på avtalsförpliktelser och utomobligatoriska förpliktelser⁽⁴⁶⁾.

Kommissionen kommer att beakta konsumenternas intressen i samband med antagandet av **EU:s bestämmelser om internationell privaträtt**.

3.2.4 Stöd till konsumentorganisationer

Konsumentorganisationerna kan i betydande utsträckning bidra till ett effektivt genomförande av konsumentpolitiska åtgärder, både genom förbuds föreläggande och genom den roll de har i den allmänna marknadsövervakningen. Dessa organisationer kan fastställa vilka produkter och tjänster som exempelvis är osäkra eller av oacceptabelt låg kvalitet. De kompletterar således de offentliga myndigheternas roll när det gäller tillsyn och marknadsövervakning. Det är ett resursintensivt arbete som ofta kräver stor sakkunskap.

Många av de åtgärder som ska vidtas till stöd för mål 3 – till exempel fortbildningsprogrammet för personal vid konsumentorganisationer eller utbildningsforumet på nätet – kommer att stärka konsumentorganisationernas och de enskilda konsumenternas förmåga att själva bidra till marknadsövervakningen. Kommissionen kommer dessutom att genomföra en rad specialiserade initiativ som rör allmän produktsäkerhet.

Inom ramen för det ändrade direktivet om allmän produktsäkerhet kommer kommissionen under 2003 att anordna en särskild **fortbildningskurs i marknadsövervakning riktad till konsumentorganisationer**. Kommissionen kommer också att undersöka möjligheten att inleda ytterligare samordnade initiativ med medlemsstaterna när direktivet träder i kraft.

3.3 Mål 3: Konsumentorganisationernas deltagande i EU:s politik

För att konsumentskyddspolitikens ska få avsedd verkan måste konsumenterna själva få möjlighet att bidra till utarbetandet av de politiska åtgärder som påverkar dem. Detta går utöver den egentliga konsumentpolitikens direkta räckvidd och är nödvändigt för att man ska kunna integrera konsumentskyddsfrågorna i all annan EU-politik. Antalet offentliga tjänster och andra tjänster i allmänhetens intresse som tillhandahålls genom något slag av marknadsstruktur ökar stadigt, och konsumenternas intressen måste tas till vara inom dessa områden. Att engagera konsumentorganisationerna är också ett bra sätt att kontrollera hur förslagen stämmer överens med verkligheten. Särskilda åtgärder bör utarbetas inom följande områden:

3.3.1 Översyn av befintliga mekanismer för konsumentorganisationernas deltagande i utarbetandet av EU:s politik

3.3.1.1 Minimikrav på samrådsprocessen

För att skapa ökad effektivitet och insyn när det gäller gemenskapslagstiftningen föreslås i vitboken om styrelseformerna i EU⁽⁴⁷⁾ att samrådsprocessen i sin helhet ska följa gemensamt beslutade standarder. I vitboken framhålls också att denna process kommer att påverka det civila samhällets resurser och att detta i framtiden måste beaktas av alla berörda offentliga myndigheter.

Konsumentorganisationerna har ett forum – konsumentkommittén – där de kan bidra till den egentliga konsumentpolitiken. Konsumentkommittén är en rådgivande kommitté som består av konsumentrepresentanter från alla medlemsstater och organisationer verksamma i hela EU. Konsumentorganisationernas utmaning är idag att skapa möjligheten och förmågan att under hela beslutsprocessen bidra till vidare EU-initiativ som har en konsumentaspekt.

Ett meddelande med **minimikrav** i fråga om kommissionens samrådsprocesser kommer också inom kort att läggas fram för kommissionen.

3.3.1.2 Deltagande i rådgivande organ och arbetsgrupper

Konsumenternas deltagande i rådgivande organ och arbetsgrupper kommer också att bidra till att konsumentfrågorna integreras i all EU-politik. De flesta av dessa rådgivande organ finns inom jordbrukssektorn. Nya rådgivande organ har också inrättats på vissa områden, till exempel transporter, energi, telekommunikationer och fiske. Konsumentrepresentationen har med åren ökat utan någon allmän samordnad strategi.

⁽⁴⁵⁾ Rådets förordning (EG) nr 44/2001 av den 22 december 2000 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (EGT L 12, 16.1.2001, s. 1–23).

⁽⁴⁶⁾ Omarbetning av Romkonventionen om tillämplig lag på avtalsförpliktelser från 1980 (Rom I) och utarbetande av ett nytt rättsligt instrument rörande tillämplig lag på utomobligatoriska förpliktelser i samband med handelstransaktioner (Rom II).

⁽⁴⁷⁾ KOM(2001) 428 slutlig.

Kommissionen arbetar för att skapa ökad insyn i de **olika rådgivande organens** verksamhet och kommer därför att undersöka om konsumentorganisationerna blir adekvat representerade på de politikområden som rör dem.

3.3.1.3 Standardiseringsarbete

Frivilliga standarder som utarbetats av de europeiska standardiseringsorganen har en viktig roll i det praktiska genomförandet av många gemenskapsrättsakter på konsumentskyddsområdet. Att använda standarder för att uppnå målen för de offentliga åtgärderna blir legitimt genom att man skapar insyn i standardiseringsprocessen och genom ett fullödigt och effektivt engagemang från alla berörda parter, inbegripet konsumenterna. Konsumenternas deltagande i det europeiska standardiseringsarbetet är fortfarande inte tillräckligt och kommer inte i närheten av tillverkarnas och andra ekonomiska intressenters dominerande ställning.

Kommissionen kommer att undersöka hur man kan främja **ökat konsumentdeltagande** i standardiseringsorganens arbete. Det europeiska standardiseringsarbetet inbegriper dels verksamhet på EU-nivå, dels verksamhet inom de nationella standardiseringskommittéerna. Kommissionen och medlemsstaterna bör därför samarbeta för att säkerställa lämplig samordning av verksamheten på EU-nivå och ett adekvat deltagande för konsumentrepresentanterna på nationell nivå.

3.3.1.4 Konsumentdeltagandet inom andra EU-institutioner

Frågan om konsumentorganisationernas deltagande i utarbetandet av EU:s politik gäller samtliga EU-institutioner. Inom Europaparlamentet och rådet bedrivs redan idag samråd med europeiska och nationella konsumentorganisationer. I Nicefördraget görs tillägget "konsumenter" till förteckningen över representanter för det civila samhället i Ekonomiska och sociala kommittén⁽⁴⁸⁾. Konsumentdeltagandet kunde dock vara mer systematiskt.

Kommissionen **uppmärksammar de andra EU-institutionerna** att undersöka hur de kan förbättra konsumenternas deltagande i beslutsfattandet.

3.3.2 Konsumentinformation och konsumentutbildning

Subsidiaritetsprincipen innebär att en stor del av ansvaret för konsumentinformation och konsumentutbildning vilar hos nationella, regionala och lokala myndigheter.

⁽⁴⁸⁾ Artikel 257 i EG-fördraget.

3.3.2.1 Information

Medborgarna har allt större förväntningar på att få fullständig och lättillgänglig information om EU-frågor. Därför krävs det en modern, effektiv och tillförlitlig informationspolitik som beaktar den senaste utvecklingen inom forskning och sakkunskap. Detta är en löpande utmaning för kommissionen och de andra EU-institutionerna som strävar efter öppenhet och en tydlig ansvarsfördelning. Det gäller särskilt konsumenterna, eftersom EU:s konsumentskyddspolitiska riktlinjer och åtgärder har en direkt inverkan på deras liv. Under de senaste åren har kommissionen utarbetat en rad informationsverktyg som är avsedda för allmänheten, konsumenterna eller särskilda målgrupper. Exempel på sådana verktyg är kommissionens webbplats, nyhetsbrevet Consumer Voice och informationskampanjer. Nätverket med Europeiska informationscentrum för konsumenter (Euroguichet-kontor) har en viktig roll eftersom de informerar konsumenterna direkt om olika EU-initiativ.

Kommissionen kommer även i fortsättningen att arbeta för att förbättra sin **informationspolitik** gentemot konsumenterna. Man kommer bland annat att genomföra informationskampanjer för förebyggande av rökning bland ungdomar.

3.3.2.2 Utbildning

Under de senaste åren har det – särskilt med tanke på den inre marknaden – blivit allt tydligare att man bör satsa mer på konsumentutbildning, eftersom konsumenterna som är fullt medvetna om sina rättigheter kan känna sig tryggare när de gör sina inköp. Insatserna på EU-nivå bör vara inriktade på särskilda problem i samband med transaktioner över gränserna, konsumenträttigheternas europeiska dimension samt utbytet av erfarenheter och god praxis mellan medlemsstaterna. Åtgärder av denna typ blir ännu viktigare med tanke på utvidgningen.

Kommissionen kommer att utarbeta **interaktiva utbildningsverktyg på nätet** som konsumentorganisationerna kan använda för att fortbilda personalen i särskilda aspekter av gränsoverskridande transaktioner, till exempel finansiella tjänster, eller EU-konsumenträttigheter på den inre marknaden. Kommissionen kommer då att till fullo utnyttja bästa praxis som utvecklats av medlemsstaterna och av konsumentorganisationerna.

3.3.3 Konsumentorganisationerna – stöd och kapacitetsuppyggnad

3.3.3.1 Fortbildningsprogram för personal vid konsumentorganisationer

Vid en jämförelse mellan de olika EU-medlemsstaterna uppvisar konsumentrörelsen stora inbördes olikheter, när det gäller såväl styrka som struktur och kapacitet. Kommissionen kommer att inrikta sitt arbete på kapacitetsuppyggnad (management, lobbyning, konsumentlagstiftning) för konsumentorganisationerna och kommer att uppmärksamma medlemsstaterna att göra liknande insatser.

Ett ambitiöst **fortbildningsprogram för personal vid konsumentorganisationer har inletts och kommer att vidareutvecklas under de kommande åren.** Detta bör hjälpa konsumentorganisationernas personal att på ett verkningsfullt sätt bidra till utarbetandet av EU:s konsumentpolitiska åtgärder. Detta arbete kommer att kombineras med befintliga stödåtgärder för konsumentorganisationerna.

3.3.3.2 Översyn av det rättsliga instrumentet om inrättande av en allmän ram för gemenskapens verksamheter till förmån för konsumenterna

På EU-nivå utgör Europaparlamentets och rådets beslut om inrättande av en allmän ram för gemenskapens verksamheter till förmån för konsumenterna ⁽⁴⁹⁾ den finansiella och rättsliga grunden för initiativ som syftar till att stödja och stärka konsumentorganisationerna. Detta beslut löper ut i slutet av 2003. Den nya allmänna ramen kommer att avspegla och stödja målen för denna strategi.

Kommissionen avser att under 2002 anta ett **förslag om inrättande av en ny allmän ram för gemenskapens verksamhet till förmån för konsumenterna.** Detta förslag kommer också att omfatta möjligheten att kandidatländerna deltar i denna verksamhet, i enlighet med de allmänna bestämmelserna för kandidatländernas deltagande i gemenskapsprogrammen.

4. SLUTSATS

EU:s konsumentpolitik befinner sig i ett kritiskt skede. Konsumenterna bör under de kommande åren komma att gynnas på ett konkret sätt av den inre marknaden och euron. De bör kunna se påtagliga resultat av integreringen av konsumentfrågorna på alla gemenskapspolitiska områden. Konsumenterna i det utvidgade EU med 470 miljoner medborgare bör också få samma höga skyddsnivå.

Kommissionens strategi för konsumentpolitiken på EU-nivå kommer att ge konsekvent vägledning för de kommande fem åren. Målen förstärker varandra och kommer att genomföras genom ett löpande program på kort sikt, som kommer att ses över regelbundet. Vid varje sådan översyn kommer vidtagna åtgärder att bedömas mot bakgrund av nya uppgifter och resultatindikatorer för att man vid behov ska kunna anpassa pågående insatser och fastställa vilka nya åtgärder som behöver vidtas.

Kommissionen uppmanar Europaparlamentet, rådet, Ekonomiska och sociala kommittén, Regionkommittén och alla berörda parter att stödja den övergripande strategin – särskilt de tre målen – samt att främja antagandet av de åtgärder som föreslås här och stödja deras genomförande.

⁽⁴⁹⁾ Europaparlamentets och rådets beslut nr 283/1999/EG av den 25 januari 1999 om inrättande av en allmän ram för gemenskapens verksamheter till förmån för konsumenterna (EGT L 34, 9.2.1999, s. 1).

BILAGA

LÖPANDE PROGRAM FÖR KONSUMENTPOLITIKEN (2002–2006)

VÄGLEDANDE FÖRTECKNING ÖVER ÅTGÄRDER

MÅL 1: EN HÖG GEMENSAM NIVÅ PÅ KONSUMENTSKYDDET

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Produkt- och tjänstesäkerhet		
Kommissionens meddelande om tjänstesäkerhet	Fastställa behov, möjligheter och prioriteringar för EU:s åtgärder för tjänstesäkerhet samt utarbeta en rapport om detta	Fjärde kvartalet 2002
Kommissionens förslag om tjänstesäkerhet	Slutföra lämpliga förslag inom ramen för EU:s åtgärder för tjänstesäkerhet	Fjärde kvartalet 2003
Riktlinjer för samordning mellan det nya direktivet om allmän produktsäkerhet och EU:s vertikala produktsäkerhetslagstiftning	Slutföra ett vägledande dokument om förhållandet mellan direktivet om allmän produktsäkerhet och EU:s vertikala produktsäkerhetslagstiftning	Andra kvartalet 2003
Riktlinjer om uppgifter från tillverkare och distributörer av farliga produkter	Utarbeta anvisningar om innehåll, kriterier och olika typer av uppgifter som tillverkare och distributörer enligt direktivet om allmän produktsäkerhet ska lämna till berörda myndigheter när det gäller farliga produkter	Andra kvartalet 2003
Beslut om att göra bedömningar av vissa produktsäkerhetsstandarder	Fastställa prioriteringar för publicering av säkerhetsstandarder enligt det nya direktivet om allmän produktsäkerhet	Fjärde kvartalet 2002
Beslut om att publicera referenser till vissa produktsäkerhetsstandarder och inleda nya standardiseringsuppdrag	Publicera referenser till vissa befintliga säkerhetsstandarder och inleda en rad nya standardiseringsuppdrag enligt det nya direktivet om allmän produktsäkerhet	Fjärde kvartalet 2003
Seminarium om kemikalier i produkter/artiklar	Fastställa säkerhetsfrågor och potentiella frågor för vetenskapliga kommittéer när det gäller utsläpp av kemikalier från produkter och artiklar	Andra kvartalet 2002
Omarbetning av direktivet om leksaker	Slutföra ett förslag till omarbetning av direktivet om leksaker	2003
Omarbetning av lågspänningsdirektivet	Slutföra ett förslag till omarbetning av lågspänningsdirektivet med bestämmelser om elprodukters säkerhet	2003
Omarbetning av direktivet om kosmetika	Slutföra ett förslag till omarbetning av direktivet om säkerheten hos kosmetika	2003
Omarbetat förslag till direktiv om ftalater i leksaker	Hitta en varaktig lösning när det gäller att förebygga hälsorisker för barn på grund av ftalater i leksaker	2002
Förslag till omarbetad rådsrekommendation om brandsäkerhet i hotell	Slutföra ett förslag som syftar till att uppdatera och stärka rådets rekommendation om brandsäkerhet i hotell	Tredje kvartalet 2003

Lagstiftning om konsumenternas ekonomiska intressen

Affärsmetoder

Förslag på grundval av kommissionens grönbok om konsumentskyddet inom Europeiska unionen	Uppföljning av meddelandet om grönboken och åtgärder som hänger samman med detta Ytterligare forskning om konsumenternas och företagens attityder till den inre marknaden	Andra kvartalet 2002
--	--	----------------------

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
--------	-------------	-----------

Översyn av EU:s regelverk

Ändring av direktivet om tidsdelning	Lägga fram ett förslag om ändring av direktivet om tidsdelning för att uppdatera det och skydda konsumenterna mot nya företeelser som tillkommit på tidsdelningsmarknaden sedan direktivet antogs	2003
Ändring av direktivet om paketresor	Lägga fram ett förslag om ändring av direktivet om paketresor för att uppdatera det och stärka konsumentskyddet på detta område	2003–2004
Rapport om direktivet om prisangivelser	Rapport om tillämpningen av direktivet om prisangivelser (98/6/EG) samt ett förslag enligt bestämmelserna i direktivet	Första kvartalet 2003
Rapport om direktivet om förbuds föreläggande	Rapport om direktivet om förbuds föreläggande för att skydda konsumenternas intressen (98/27/EG) samt förslag på eventuella ändringar som anses nödvändiga	Tredje kvartalet 2003
Rapport om direktivet om distansavtal	Rapport om direktivet om konsumentskydd vid distansavtal (97/7/EG) samt förslag på eventuella ändringar som anses nödvändiga	Andra kvartalet 2001
Rapport om direktivet om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier	— Rapport om direktivet om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier (99/44/EG), särskilt när det gäller medlemsstaternas utnyttjande av konsumenternas skyldighet att rapportera överträdelse inom en viss tid — Rapport om tillämpningen av detta direktiv med särskilt beaktande av olika argument för att införa ett direkt tillverkaransvar, om så är lämpligt åtföljd av ett förslag	Första kvartalet 2003 (obligatorisk underrättelse) Tredje kvartalet 2006

Konsumentavtalsrätt

Uppföljning av meddelandet om europeisk avtalsrätt	— Fastställa områden där olikheterna mellan ländernas nationella avtalsrättsliga bestämmelser kan hindra den inre marknaden från att fungera väl och försvåra en enhetlig tillämpning av gemenskapslagstiftningen — Beskriva närmare den eller de punkter i avtalsrätten som valts ut under samrådet. Man kommer i samband med detta att fortsätta arbetet med att förbättra den befintliga gemenskapslagstiftningen — Utarbeta en handlingsplan med tidtabell för genomförandet av kommissionens politiska slutsatser — Lägga fram förslag om samordning av forskningsverksamheten. Denna verksamhet kan leda till att en allmän referensram utarbetas för att fastställa gemensamma principer och en gemensam terminologi	Fjärde kvartalet 2002
Översyn av befintlig konsumentavtalsrätt	Se över den befintliga avtalsrätten för att fastställa bristande överensstämmelse och andra brister i syfte att förenkla och komplettera EU:s konsumentavtalsrätt	2004–2006

Finansiella tjänster

Genomförande av de åtgärder som anges i handlingsplanen för finansiella tjänster och i den vägledande tidsplanen	Många av de enskilda lagstiftningsförslagen innehåller eller kommer att innehålla bestämmelser om konsumentskydd. Detta kräver ett brett samråd med alla berörda parter, inbegripet konsumenterna	2002–2006
Detaljistbetalningar och handlingsplan för förebyggande av bedrägeri som rör andra betalningsmedel än kontanter	Insatser krävs särskilt i fråga om olika aspekter av säkerhet när det gäller detaljistbetalningar samt användning av nya betalningsmedel. Rättsliga och tekniska säkerhetsaspekter behandlas i handlingsplanen för förebyggande av bedrägeri som rör andra betalningsmedel än kontanter och i omarbetningar av vissa befintliga rättsakter. Syftet är att införa en gemensam jourtelefon för hela Europa för att stoppa (borttappade eller stulna) kort. Insatserna föreslås också omfatta flera konsumentutbildnings- och konsumentupplysningsprojekt	2002–2006

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Ersätta direktivet om konsumentkrediter (87/102) och de två ändringsdirektiven med ett nytt, omarbetat direktiv	Ändra det befintliga direktivet för att utvidga dess räckvidd till att omfatta alla slags konsumentkrediter och alla kreditgivare i syfte att skapa en bättre balans mellan konsumenten och kreditgivaren i fråga om rättigheter och skyldigheter	Andra kvartalet 2002
Förslag till en omfattande rättslig ram för betalningar på den inre marknaden (inbegripet bestämmelser om återbetalning)	Omvandla rekommendation 97/489 om elektroniska betalningsmedel till bindande lagstiftning, uppdatera direktiv 97/5 om gränsöverskridande betalningar för att inkludera kompletterande rättsliga aspekter när det gäller detaljstbetalningar på den inre marknaden	Andra kvartalet 2002
Inrätta ett forum för användare av finansiella tjänster (Finuse)	Inhämta synpunkter på EU:s initiativ från konsumenter och andra användare av finansiella tjänster	Fjärde kvartalet 2002

Elektronisk handel

Kommissionens rekommendation om konsumenternas förtroende för elektronisk handel	Bidra till införandet av EU-riktlinjer för god affärssed när det gäller onlinetransaktioner och bidra till att utveckla konsumenternas förtroende för gränsöverskridande e-handel genom en rekommendation som beskriver principerna för god affärssed vid onlinetransaktioner och hur de kan genomföras på ett effektivt sätt	Andra kvartalet 2002
Åtgärder för att förbättra säkerheten när det gäller elektronisk handel	Vidta en rad åtgärder som rör bland annat upplysningsverksamhet, tekniskt stöd, lagstiftning och internationellt samarbete	2002

Tjänster i allmänhetens intresse

Engagera konsumenterna i utarbetandet av politiska åtgärder, utvärdering och övervakning av tjänster i allmänhetens intresse	— Utveckla mekanismer på EU-nivå för att ge konsumentrepresentanterna möjlighet att engagera sig i utarbetandet av politiska åtgärder för tjänster i allmänhetens intresse samt för att se till att de deltar i övervakning och utvärdering av de tjänster som tillhandahålls konsumenterna — I samarbete med medlemsstaterna och konsumentorganisationerna främja inrättande av organ som främjar konsumenternas intressen när det gäller olika tjänster i allmänhetens intresse	2002–2006
Förbättra de sektoriella rapporterna och stärka fokuseringen på konsumenterna	Samarbeta med sektoriella generaldirektorat och konsumentorganisationer för att lyfta fram konsumentfrågorna i sektoriella rapporter	2002–2006
Meddelande om en metodik för övergripande utvärderingar och kommissionens årliga rapport om övergripande utvärdering	Utbeta en enhetlig och konsekvent metodik för utvärdering av resultat inom sektorerna för tjänster i allmänhetens intresse, inbegripet bedömningar av tjänsternas kvalitet och konsumenttillfredsställelse, samt regelbundet lägga fram rapporter om detta	2002–2006
Utbeta ett benchmarking-system på vissa områden inom tjänster i allmänhetens intresse	Tillsammans med medlemsstaterna och andra offentliga myndigheter utbata ett benchmarking-system för de områden av tjänster i allmänhetens intresse som inte omfattas av sektoriella rapporter eller den reguljära övergripande utvärderingen	2002–2006
Övervakning av konsumenttillfredsställelse när det gäller tjänster i allmänhetens intresse	— Fortsätta de regelbundna Eurobarometer-undersökningarna och de kvalitativa fokusgruppundersökningarna för att bevaka konsumenttillfredsställelsen när det gäller tjänster i allmänhetens intresse — Utbata mer rigorösa indikatorer för att mäta konsumenttillfredsställelsen när det gäller tjänster i allmänhetens intresse	2002–2006

Tjänster i allmänhetens intresse – transporter

Kommissionens förslag till förordning om bestämmelser rörande avtal om lufttransporter	Förtydliga passageraravtalen och stärka konsumenternas rättigheter	2003
--	--	------

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Utarbeta konsumentrapporter om flygtrafikens kvalitet	Fokusera på indikatorer för tjänstekvalitet, inbegripet förseningar, inställda flygningar, överbokning som leder till att passagerare hindras från att gå ombord, förkommet och skadat bagage samt klagomål från passagerare	2002–2006
Kommissionens förslag om att utvidga EU:s skydd för flygpassagerare till att omfatta andra färdmedel	I den utsträckning det är möjligt utvidga konsumentskyddet när det gäller flygresor till att omfatta andra färdmedel, särskilt järnväg och sjötrafik och i möjligaste mån även stadstrafiken. Det gäller särskilt tjänsternas kvalitet och utarbetande av kvalitetsindikatorer, avtalsvillkor, öppenhet när det gäller information samt extrajudiciella tvistlösningsförfaranden	2002–2004
Kommissionens förslag till förordning om passagerarnas rättigheter vid internationella tågresor	Inkludera bestämmelser om rättvisa avtal, konsumentsamråd, klagomåls- och tvistlösningsförfaranden samt ersättning för förseningar	Senast i slutet av 2002 eller i början av 2003
Främja organisationer för järnvägspassagerare	Främja inrättandet av ett europeiskt förhandlings- och samrådsforum för organisationer för järnvägspassagerare	2002–2004
Främja att järnvägsbolagen frivilligt vidtar åtgärder för att förbättra tjänsternas kvalitet och tillhandahålla bättre information	Främja att järnvägsbolagen utarbetar en frivillig stadga för tjänstekvalitet som bland annat rör punktlighet, elektronisk information, tillgänglighet för grupper med särskilda behov (t.ex. fysiskt funktionshindrade eller passagerare med cykel) samt skydd för icke-rökare	2002–2003

Tjänster i allmänhetens intresse – energi

Övervaka genomförandet av bestämmelserna för den inre marknaden för gas och el	Fortsätta att övervaka genomförandet av bestämmelserna för den inre marknaden för gas och el, särskilt när det gäller deras konsekvenser för konsumenterna	Löpande
--	--	---------

Tjänster i allmänhetens intresse – telekommunikationer

Övervaka genomförandet av bestämmelserna för telekommunikationsmarknaden	Fortsätta att övervaka genomförandet av bestämmelserna för telekommunikationsmarknaden, särskilt när det gäller deras konsekvenser för konsumenterna	Löpande
--	--	---------

Konkurrens

Undersökningar om marknadernas effektivitet och funktionssätt	Fastställa "mindre effektiva" marknader för att i konsumenternas intresse kunna åtgärda bristerna	2002–2003
Åtgärder som syftar till att informera konsumenterna om konkurrenspolitiken och dess konsekvenser för dem	Ge konsumenterna möjlighet att identifiera konkurrensbegränsande verksamhet, så att de kan informera kommissionen om sådan verksamhet	2002–2003
Anordna "Europeiska konkurrensdagen" som hålls vartannat år	Tillsammans med ordförandeskapet för "Europeiska konkurrensdagen" fokusera på teman som visar vilka fördelar konkurrens ger konsumenterna	2002–2006

Miljö

Meddelande om miljö och hälsa	Genom meddelandet införs en strategi som präglas av en helhetssyn, där hälsoaspekter integreras i olika miljöpolitiska åtgärder för att begränsa miljöfarornas konsekvenser för människors – särskilt barns – hälsa	2002
Vitboken om integrerad produktpolicy	Vitboken kommer att innehålla en strategi för genomförandet av en integrerad produktpolicy på EU-nivå. Syftet är att minska produkternas miljökonsekvenser genom att granska de miljöproblem de ger upphov till under hela livscykeln. Alla aktörer som påverkar miljökonsekvenserna kommer att delta i arbetet – formgivare, tillverkare, distributörer, detaljister, konsumenter och experter på avfallshantering	2002

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Utveckla och marknadsföra EU:s miljömärke	EU:s miljömärke garanterar konsumenterna i hela EU att en produkt försedd med detta märke uppfyller de högst ställda miljökraven i EU. Kriterier kommer att utarbetas för ytterligare produktgrupper. Man kommer att marknadsföra miljömärket ytterligare för att öka dess genomslagskraft	2002
Kommissionens förslag om kemikalier	Ny lagstiftning om kemikalier kommer att utarbetas, eftersom de flesta kemikalierna funnits på marknaden i många år utan att man haft tillräckliga kunskaper om de risker de medför. Den nya lagstiftningen, som innehåller bestämmelser om adekvata åtgärder för att minska riskerna, kommer att öka hälso- och miljöskyddet. Alla berörda aktörer, inbegripet konsumenterna, kommer att få bättre tillgång till information om kemikalier, så att de kan fatta bättre underbyggda beslut om de kemikalier som de använder och utsätts för	Fjärde kvartalet 2002
Kommissionens initiativ om hållbar konsumtion	Som uppföljning till det sjätte handlingsprogrammet för miljön arbeta vidare med lämpliga initiativ för gemenskapens åtgärder för att främja hållbara produktions- och konsumtionsmönster	Fjärde kvartalet 2004
Kommissionens förslag till direktiv för att ytterligare minska utsläppen av flyktiga organiska föreningar vid användning av produkter	Ett tänkbart förslag till direktiv för att ytterligare minska utsläppen av flyktiga organiska föreningar vid användning av produkter. Konsumentvaror som till exempel målarfärg skulle omfattas av direktivet	Tredje kvartalet 2002
Kommissionens rekommendationer om tillgång till konsumentinformation om bränsleekonomi och koldioxidutsläpp vid marknadsföring av nya personbilar	I direktivet ⁽¹⁾ föreskrivs att kommissionen ska vidta åtgärder för att se till att bestämmelserna för tryckt reklammaterial tillämpas även på annat reklammaterial, till exempel vid marknadsföring via Internet samt i radio- och TV-reklam	2003

Internationell handel

Främjande av konsumenternas intressen inom ramen för EU:s ställningstagande vid nästa förhandlingsomgång inom WTO, vid bilaterala förhandlingar samt inom standardiseringsprocessen	Främja och skydda konsumenternas intressen inom WTO i allmänhet och inom den pågående förhandlingsrundan som inleddes i Doha i synnerhet, samt när det gäller bilaterala handelsförbindelser. Fortsätta att föra en dialog med konsumentorganisationerna i detta syfte. Främja konsumenternas deltagande i det internationella standardiseringsarbetet	Löpande
Granska befintliga privata märkningsinitiativ	Granska befintliga privata märkningsinitiativ, till exempel ekologisk märkning och märkning för rättvis handel och företagens sociala ansvar, för att ta reda på hur verkningsfulla de är och för att avgöra om ytterligare åtgärder behöver vidtas för att uppnå de mål som rör öppenhet och information för konsumenterna i syfte att skapa en hållbar utveckling	2002–2003

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/94/EG av den 13 december 1999 om tillgång till konsumentinformation om bränsleekonomi och koldioxidutsläpp vid marknadsföring av nya personbilar (EGT L 12, 18.1.2000, s. 16).

MÅL 2: ETT EFFEKTIVT GENOMFÖRANDE AV KONSUMENTSKYDDSBESTÄMMELSERNA

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Medlemsstaternas tillsynssamarbete		
Kommissionens förslag till rättslig grund för det administrativa samarbetet mellan medlemsstaterna	Detta förslag är tänkt att omfatta inrättande av en kommitté bestående av representanter för de nationella förvaltningarna	Fjärde kvartalet 2002

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Skapa en webbplats och en databas för den europeiska sektionen av det internationella nätverket för tillsynsmyndigheter på konsumentområdet (IMSN-Europe)	Webbplats för informationsutbyte och en databas med uppgifter som rör tillsynsarbetet	Pilotfasen: fjärde kvartalet 2002. Första över synen: fjärde kvartalet 2003
Uppdatering av CLAB-databasen avseende oskäligen villkor	Uppdatera den europeiska databasen om nationell rättspraxis avseende oskäligen villkor, som upprättades för att övervaka det praktiska genomförandet av direktiv 93/13/EEG	Anbudsinfordran för perioden 2000–2005

Tillsynsaspekter på produkt- och tjänstesäkerhet

En europeisk ram för insamling och bedömning av uppgifter om produktrelaterade skador	Slutföra lämpliga initiativ för att säkerställa en systematisk insamling och bedömning av uppgifter om produktrelaterade skador	Tredje kvartalet 2003
Riktlinjer för systemet för snabbt informationsutbyte (Rapex) som införs genom direktivet om allmän produktsäkerhet	Slutföra och tillämpa riktlinjer för ett förstärkt Rapex-system	Fjärde kvartalet 2002
Inrätta ett nätverk för produktsäkerhet enligt direktivet om allmän produktsäkerhet	Inleda ett administrativt samarbete mellan marknadsövervaknings- och tillsynsorgan för att underlätta en effektiv och konsekvent tillämpning av det nya direktivet om allmän produktsäkerhet	Första kvartalet 2003
Stärka tillsynen i fråga om produktsäkerhet i kandidatländerna	Genomföra det ändrade direktivet om allmän produktsäkerhet, särskilt genom att kandidatländerna deltar i det förstärkta systemet för snabbt informationsutbyte (Rapex)	Andra kvartalet 2003

Möjligheter till prövning

Alternativ tvistlösning

Stödja och utveckla EEJ-Net	Slutföra den ettåriga pilotfasen och lägga fram en resultatrapport, och sedan fortsätta att förbättra samarbetet och den service som EEJ-Net vill ge användarna	2002
Stödja och utveckla FIN-Net	FIN-Net – EU-nätverket för reklamationer som rör finansiella tjänster – inrättades 2001 för att göra det lättare för konsumenterna att få tillgång till förfaranden för att lösa tvister utanför domstol i fall där konsumenten och tjänsteleverantören kommer från olika medlemsstater	Löpande
Främja principerna i kommissionens rekommendationer om alternativ tvistlösning från 1998 och 2001	Uppdatera den befintliga databasen över extrajudiciella organ enligt rekommendationen (1) från 1998. Medlemsstaterna har också uppmärksamats att informera kommissionen om de alternativa system för tvistlösning som införts på nationell nivå på grundval av principerna i rekommendationen från 2001. Syftet är att upprätta en andra databas och övervaka hur medlemsstaterna tillämpar de båda rekommendationerna om alternativ tvistlösning. Båda databaserna kommer att finnas tillgängliga för allmänheten på webbplatsen Europa	Löpande
Meddelande om främjande av system för tvistlösning på nätet i det globala informationssamhället	Som en del av eEurope-initiativet kommer kommissionen att anta ett meddelande om att främja förtroendet för system för tvistlösning på nätet i informationssamhället. Syftet är att skapa ett övergripande samförstånd mellan berörda aktörer om kriterier och riktlinjer för certifiering av sådana system	2002–2003
Upprätta ett onlinesystem på EU-nivå för alternativ tvistlösning (Ecodir)	Ecodir kommer att tillhandahålla en medlingstjänst på nätet för konsumenterna i hela EU	Fjärde kvartalet 2002

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Europeiska informationscentrum för konsumenter (Euroguichet-kontor)		
Utveckla nätverket	— Inrätta ett Euroguichet-kontor i varje medlemsstat och utvidga nätverket till att omfatta kandidatländerna. De EES-länder som vill får delta	Andra kvartalet 2004
	— Utarbeta ett registreringssystem	Fjärde kvartalet 2002
Fjärde kvartalet 2002 Interaktiv politik – "Din röst i EU"	Interaktiv politik innebär att två Internetbaserade mekanismer utvecklas för att kommissionen ska kunna bedöma EU-politikens effekter "på fältet". Det gäller dels återkopplingsmekanismer som bidrar till att samla in spontana reaktioner på marknaden, dels samrådsmekanismer som syftar till att få in berörda aktörers synpunkter på nya lagförslag och andra politiska initiativ. Euroguichet-kontoren kommer att bli en aktiv partner i initiativet för interaktiv politik då de informerar om problem som konsumenterna möter på marknaden	2002–2006

Effektiv problemlösning på den inre marknaden – Solvit

Effektiv problemlösning på den inre marknaden – Solvit	Solvit, som kommer att vara fullt operativt i juni 2002, är ett nätverk bestående av samordningscentrum och kontaktpunkter i medlemsstaterna med tjänstemän som arbetar med den löpande administrationen av den inre marknaden. Nätverket kommer att bidra till att lösa gränsöverskridande tvister som uppkommit på grund av felaktig tillämpning av bestämmelserna för den inre marknaden, och detta gynnar såväl medborgarna som företagen. Ett viktigt inslag är en databas och användningen av elektroniska kommunikationsmedel i förbindelserna med förvaltningarna i medlemsstaterna	2002–2006
--	---	-----------

Civilrättsligt samarbete

Kommissionens förslag till rådets direktiv om att förbättra möjligheterna till rättslig prövning i gränsöverskridande mål genom att införa miniminormer för rättshjälp och andra finansiella aspekter med anknytning till civilrättsliga förfaranden	Förslaget syftar till att — förbättra möjligheterna till rättslig prövning i gränsöverskridande mål genom att införa miniminormer för rättshjälp, — på vissa villkor garantera en adekvat rättshjälp för personer på grund av sin ekonomiska situation inte är i stånd att betala sina rättegångskostnader, — främja förenligheten mellan nationella lagar på detta område och fastställa mekanismer för samarbetet mellan medlemsstaternas myndigheter	Förslaget antogs den 18 januari 2002 ⁽²⁾
Grönbok om åtgärder för att införa ett enhetligt EU-förfarande för betalningsorder och om åtgärder för att förenkla och påskynda gränsöverskridande processer som rör tvistemål om mindre värden	Granska befintliga system i medlemsstaterna för att samråda om tänkbara åtgärder på EU-nivå	Fjärde kvartalet 2002
Grönboken om alternativa system för tvistlösning	Utvärdera det aktuella läget och samråda med många olika parter i syfte att fastställa prioriteringar för framtiden på detta område	Grönboken antogs den 19 april 2002 ⁽³⁾

Stöd till konsumentorganisationer

Fortbildningskurs för konsumentorganisationer	Inom ramen för det ändrade direktivet om allmän produktsäkerhet anordna en särskild fortbildningskurs i marknadsövervakning för konsumentorganisationer. Man kommer också att undersöka möjligheten att tillsammans med medlemsstaterna ta ytterligare initiativ när direktivet träder i kraft	2003
---	--	------

⁽¹⁾ Kommissionen har antagit en rekommendation om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol (98/257/EG, EGT L 115, 17.4.1998, s. 31) och en rekommendation om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo (2001/310/EG, EGT L 109, 19.4.2001, s. 56).

⁽²⁾ KOM(2002) 13 slutlig.

⁽³⁾ KOM(2002) 196 slutlig.

MÅL 3: KONSUMENTORGANISATIONERNAS DELTAGANDE I EU:S POLITIK

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Översyn av mekanismerna för konsumentorganisationernas deltagande i EU:s politik		
Minimistandarder för samrådsprocessen		
Kommissionens förslag om minimaliststandarder för samrådsprocessen	Som en del av vitboken om styrelseformerna i EU och handlingsplanen för bättre lagstiftning avser kommissionen att fastställa minimaliststandarder för samrådsprocessen	Andra kvartalet 2002
Deltagandet i EU:s kommittéer och arbetsgrupper		
Bedömning av konsumentdeltagandet i EU:s rådgivande kommittéer	Den avdelningsövergripande arbetsgruppen för konsumentfrågor kommer att bedöma och samordna konsumentdeltagandet i EU:s rådgivande kommittéer för att fastställa om – och i så fall, på vilka områden – konsumentdeltagandet behöver förbättras och vidareutvecklas	Andra kvartalet 2002
Standardiseringsarbetet		
Inleda ett samarbetsprojekt för att främja konsumenternas deltagande i standardiseringsarbetet	Vidta samordnade åtgärder på europeisk och nationell nivå för att se till att konsumentrepresentanterna deltar i standardiseringsarbetet och i de europeiska standardiseringsorganens beslutsfattande	2003
Stärka samarbetet mellan kommissionens olika generaldirektorat		
Anordna regelbundna möten för den avdelningsövergripande arbetsgruppen för konsumentfrågor	Stärka samarbetet mellan kommissionens olika generaldirektorat när det gäller konsumentpolitiken för att se till att konsumentfrågorna i större utsträckning integreras i EU:s andra politikområden	2002–2006
Konsumentinformation och konsumentutbildning		
Information		
Utbeta verktyg för informationspolicy gentemot konsumenterna	Kommissionen kommer även i fortsättningen att arbeta för att förbättra sin informationspolicy gentemot konsumenterna. Kommande informationskampanjer kommer att inriktas på att förebygga rökning bland ungdomar	2002–2006
Utbildning		
Utbeta interaktiva utbildningsverktyg på nätet	Kommissionen kommer att utbilda interaktiva utbildningsverktyg på nätet som konsumentorganisationerna kan använda för att fortbilda personalen i särskilda aspekter av gränsöverskridande transaktioner eller EU-konsumenträttigheter på den inre marknaden. Kommissionen kommer också att utbilda sektorsspecifika verktyg för de konsumentartiklar som det är mest troligt att man handlar med, till exempel gränsöverskridande tjänster (särskilt finansiella tjänster). Kommissionen kommer tillsammans med medlemsstaterna att undersöka hur man kan utnyttja liknande insatser som gjorts av medlemsstaterna eller av konsumentorganisationerna, så att man kan utveckla verktyg för att utnyttja bästa praxis	2002
Konsumentorganisationerna – stöd och kapacitetsuppbyggnad		
Fortbildning		
Fortbildningsprogram för personal vid konsumentorganisationer	- Under den första fasen (2002) kommer uppdragstagaren att utbilda kursmaterialet, rekrytera utbildare och utbilda dem på följande tre områden: management, PR och lobbying samt EU:s konsumentlagstiftning - Under den andra fasen (från början av 2003 till slutet av 2004) kommer de utbildare som rekryterats i den första fasen att utbilda konsumentorganisationernas personal på de tre områdena	2002–2004 Från början av 2003 till slutet av 2004

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Översyn av det rättsliga instrumentet om inrättande av en allmän ram för gemenskapens verksamheter till förmån för konsumenterna		
Kommissionens förslag om inrättande av en ny allmän ram för gemenskapens verksamhet till förmån för konsumenterna	Lägga fram ett förslag om en allmän ram som avspeglar och stödjer de mål och åtgärder som beskrivs i denna strategi. På grundval av denna allmänna ram kan sedan specifika projekt antas och beviljas gemenskapsstöd. Förslaget kommer också att omfatta möjligheten för kandidatländerna att delta i verksamheten	Tredje kvartalet 2002

ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA KONSUMENTPOLITIKENS KVALITET

Åtgärd	Beskrivning	Tidsramar
Konsekvensanalys		
Kommissionens meddelande om att införa en övergripande mekanism för konsekvensanalyser	För att man ska kunna följa bestämmelserna i artikel 153.2 i fördraget är det nödvändigt att se till att konsekvenserna för konsumenternas ekonomiska intressen (när det gäller pris, utbud, kvalitet, kostnadsmässighet, rimlighet, tillgänglighet samt överblickbarhet på marknaden och rättvisa) beaktas i relevanta initiativ som rör lagstiftning och politiska åtgärder. Därför måste en övergripande mekanism för konsekvensanalyser utarbetas, vilket också framhålls i vitboken om styrelseformerna i EU ⁽¹⁾ och i kommissionens meddelande om en bättre och enklare lagstiftning ⁽²⁾	Andra kvartalet 2002
Utarbetande av en kunskapsbaserad politik		
Tillsammans med det danska konsumentverket anordna en konferens om statistik som rör konsumentpolitiken	Vid denna konferens skulle man utvärdera situationen och rikta uppmärksamheten mot detta område inom statistiken (med en kombination av kvantitativa och kvalitativa uppgifter) och särskilt lyfta fram undersökningar om negativa ekonomiska konsekvenser för konsumenterna	Tredje kvartalet 2002
Fortsatt utgivning av Consumers in Europe tillsammans med Eurostat	Med utgångspunkt i den första utgåvan (2001) vidareutveckla publikationen som ett viktigt inslag i den kunskapsbas som ska användas vid utarbetandet av konsumentpolitiska åtgärder	2002–2006
En Eurobarometer-undersökning om konsumentinformation och konsumentrepresentation	Utföra en Eurobarometer-undersökning som publiceras inför Europeiska konsumentdagen den 15 mars 2002 och göra andra undersökningar av detta slag under de år som följer	2002–2006
Prisundersökningar på snabbköpens varor (baserade på streckkod)	Fortsätta det arbete som utförts under pilotfasen (med uppgifter från perioden 1999–2000) för att ta fram uppgifter som göra det möjligt att jämföra priser på snabbköpens varor i hela EU	2002–2006
Undersökningar om företagens och konsumenternas attityder till inköp över gränserna	Två undersökningar kommer att utföras för att granska företagens och konsumenternas attityder till handel och inköp över gränserna på den inre marknaden	Tredje kvartalet 2003
Undersökning om tjänstepriser som ett komplement till de reguljära Eurostat-undersökningarna	Vid behov utföra kompletterande undersökningar om tjänstepriser	2002–2006
Utarbeta mer omfattande informationssystem och uppgifter om produkt- och tjänstesäkerhet, med utgångspunkt i Rapex och Ehlass	— Fortsätta och öka insatserna för att samla in och bedöma uppgifter om produktrelaterade skador samt undersöka möjligheten att utvidga verksamheten till att omfatta tjänsterelaterade skador — Förstärka Rapex-systemet genom att införa nya operativa riktlinjer och en Internetbaserad ram för utbytet — Komplettera Rapex med en ram för ett direkt informationsutbyte mellan marknadsövervakningsorganen, som en del av inrättandet av det nya nätverket för produktsäkerhet enligt direktivet för allmän produktsäkerhet	2002–2006

⁽¹⁾ KOM (2001) 428 slutlig.⁽²⁾ Kommissionens meddelande "En bättre och enklare lagstiftning", 5 december 2001, KOM(2001) 726 slutlig.