

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής σχετικά με την «Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή: Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013 — Ενδυνάμωση των καταναλωτών, προώθηση της ευημερίας τους και αποτελεσματική προστασία τους»

COM(2007) 99 τελικό

(2008/C 162/02)

Στις 13 Μαρτίου 2007, και σύμφωνα με το Άρθρο 262 της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε να ζητήσει τη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής σχετικά με την:

«Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή: Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013 — Ενδυνάμωση των καταναλωτών, προώθηση της ευημερίας τους και αποτελεσματική προστασία τους»

Το ειδικευμένο τμήμα «Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών της ΕΟΚΕ, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 31 Ιανουαρίου 2008, με βάση την εισηγητική έκθεση της κας Darmanin.

Κατά την 442^α σύνοδο ολομέλειας, της 13^{ης} και 14^{ης} Φεβρουαρίου 2008 (συνεδρίαση της 13^{ης} Φεβρουαρίου), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε με 148 ψήφους υπέρ και 5 αποχές την ακόλουθη γνωμοδότηση.

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1 Η ΕΟΚΕ επικροτεί τη στρατηγική για την περίοδο 2007-2013 και φρονεί ότι αποτελεί ελπιδοφόρο βήμα στο χώρο της πολιτικής για την προστασία των καταναλωτών. Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει ότι πρόκειται για ένα φιλόδοξο, αν και ορισμένες φορές ασαφές, σχέδιο της Επιτροπής και ευελπιστεί ότι οι στόχοι θα επιτευχθούν εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου.

1.1.1 Εντούτοις, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η διάθεση προϋπολογισμού ανερχόμενου κατά μέσο όρο σε 22,7 εκατομμύρια ευρώ ετησίως στο Πρόγραμμα της Στρατηγικής για την πολιτική καταναλωτών αποτελεί δυστυχώς υπερβολικά χαμηλό ποσό για την εφαρμογή των ενεργειών που περιγράφονται στην παρούσα στρατηγική. Υπάρχει προφανής αναντιστοιχία μεταξύ της φιλοδοξίας που εκφράζεται στη στρατηγική και των πόρων που διατίθενται για την εφαρμογή της.

1.2 Η ΕΟΚΕ τονίζει ότι, παρά το γεγονός ότι η στρατηγική είναι θετική και φιλόδοξη, ωστόσο οι πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί μέχρι σήμερα σε τομείς που συνδέονται με τους καταναλωτές αποδείχθηκαν στην πράξη απογοητευτικές και, κατά συνέπεια, δεν προμηνύουν την επιτυχία της παρούσας στρατηγικής. Για την επίτευξη των φιλοδοξιών της, η Επιτροπή θα πρέπει να διαμορφώσει ένα δυναμικό πρόγραμμα στο εγγύς μέλλον.

1.3 Επίσης, η ΕΟΚΕ σημειώνει ότι στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών η νομοθεσία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο. Από την άλλη πλευρά, όμως, η υφιστάμενη νομοθεσία δεν είναι ευέλικτη και η ύπαρξη μιας δίκαιης αγοράς θα μπορούσε να είναι εξαιρετικά σημαντική για τους καταναλωτές και τους προμηθευτές. Όταν η αγορά δεν λειτουργεί ικανοποιητικά, η νομοθεσία είναι αναπόφευκτη. Η ΕΟΚΕ καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει την απτή εφαρμογή και την τήρηση της νομοθεσίας, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Δεν θα πρέπει δε να διγεί κατά κανένα τρόπο η υφιστάμενη προστασία των καταναλωτών στα κράτη μέλη. Ένα από τα μέσα που έχουν εντοπιστεί σε αυτό το πλαίσιο είναι η καλύτερη παρακολούθηση της αγοράς και, για το λόγο αυτό, η ΕΟΚΕ καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει τη διενέργεια κατάλληλων μικροοικονομικών και μακροοικονομικών ερευνών της αγοράς. Η νομοθεσία πρέπει να συνδυαστεί με μέτρα επιβολής και διαρκή αξιολόγηση. Περαιτέρω, είναι θεμελιώδες η νομοθεσία να είναι απλή και κατανοητή, ιδιαίτερα εάν ληφθεί υπόψη ότι οι πλειονότητα των φορέων στην εσωτερική αγορά είναι ΜΜΕ.

1.3.1 Το πρόγραμμα για την πολιτική καταναλωτών θεωρείται ενδεδειγμένο να μην εξασφαλίζει μόνον την επιβολή της νομοθεσίας και την αξιολόγηση της προάσπισης των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αλλά να συμβάλλει συγχρόνως στη διευκόλυνση της συνεργασίας και του συντονισμού μεταξύ του τομέα των επιχειρήσεων και του τομέα των οργανώσεων προστασίας των καταναλωτών στο εκάστοτε κράτος μέλος. Σε τελική ανάλυση, πέρα από τη νομοθεσία, τα δικαιώματα των καταναλωτών προστατεύονται κατά τον καλύτερο τρόπο όταν οι δύο προαναφερθέντες τομείς επιδιώκουν αμφότεροι την υλοποίηση ενός κοινού στόχου.

1.4 Η κατάρτιση των καταναλωτών και των εμπόρων λιανικής πώλησης/παρόχων υπηρεσιών αποτελεί βασικό στοιχείο για την παρακολούθηση και τη γνώση της νομοθεσίας, αλλά έχει επίσης ζωτική σημασία για την υπεύθυνη και βιώσιμη κατανάλωση και παραγωγή.

1.5 Η ΕΟΚΕ θεωρεί εξαιρετικής σημασίας την αντιμετώπιση, κατά την περίοδο 2007-2013, των ακόλουθων προκλήσεων:

- αύξηση της χρήσης της τεχνολογίας με στόχο τη δίκαιη προώθηση και την υπεύθυνη κατανάλωση αγαθών και υπηρεσιών — το ηλεκτρονικό εμπόριο (eCommerce) χρησιμοποιείται ολοένα και περισσότερο για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών, παρότι σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο δεν υπάρχει καμία μορφή προστασίας των καταναλωτών, δεδομένου ότι η εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου συντελείται ταχύτερα από τη διαμόρφωση θέσεων για την προστασία των καταναλωτών στον εν λόγω τομέα·
- επιβολή της νομοθεσίας, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο — η νομοθεσία των κρατών μελών και τα μέτρα επιβολής της διαφέρουν από χώρα σε χώρα εντός της ΕΕ. Οι χώρες με τα λιγότερα μέτρα επιβολής απαιτείται να φθάσουν στο ίδιο επίπεδο με τα κράτη μέλη που εμφανίζουν «καλύτερες επιδόσεις»·
- έννομη προστασία των καταναλωτών, τόσο σε συλλογική όσο και σε ατομική βάση — οι καταναλωτές πρέπει να διαθέτουν εύχρηστα και αποτελεσματικά μέσα για την έννομη προστασία τους τόσο στη χώρα τους όσο και εκτός των εθνικών τους συνόρων. Επιπλέον, οι μηχανισμοί για τη συλλογική έννομη

προστασία χρίζουν εναρμόνισης σε ολόκληρη την επικράτεια της ΕΕ, προκειμένου οι ομάδες μεμονωμένων καταναλωτών αλλά και οι καταναλωτικές εταιρείες (κυρίως οι ΜΜΕ) να έχουν τη δυνατότητα να απολαύουν της εν λόγω έννομης προστασίας·

- προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στις διεθνείς αγορές·
- συνεκτίμηση της προστασίας των καταναλωτών σε όλες τις κοινοτικές πολιτικές και στη νομοθεσία της ΕΕ· και
- σθεναρή εποπτεία σε ορισμένους τομείς της αγοράς όπου η προστασία των καταναλωτών είναι απολύτως απαραίτητη.

2. Κύρια σημεία της στρατηγικής της Επιτροπής

2.1 Στη στρατηγική επισημαίνονται οι βασικές προκλήσεις που θα αντιμετωπιστούν προσεχώς κατά τη διάρκεια της προαναφερθείσας περιόδου. Στην ουσία, οι προκλήσεις αυτές περιστρέφονται γύρω από το γεγονός ότι η αγορά λιανικής πώλησης και η αγορά υπηρεσιών εξελίσσονται και αναπτύσσονται κατά τρόπο ο οποίος ενδυναμώνει ακόμη περισσότερο τον ρόλο των καταναλωτών. Εντούτοις, η εν λόγω περαιτέρω ενδυνάμωση του ρόλου των καταναλωτών ενδέχεται να προκαλέσει μεγαλύτερο διαχωρισμό μεταξύ των καταναλωτών που διαθέτουν γνώσεις και μέσα και εκείνων που ανήκουν σε πιο ευάλωτες ομάδες. Ωστόσο, αυτή η ενδυνάμωση δεν σημαίνει ότι η ευημερία των καταναλωτών μεγιστοποιείται οπωσδήποτε και επομένως είναι ουσιάδως να μην διακυβευθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Μια άλλη πρόκληση αφορά την ικανότητα των επιχειρήσεων, και ιδιαίτερα των ΜΜΕ, να προσαρμοστούν στις τεχνολογικές εξελίξεις οι οποίες επιφέρουν αλλαγές στο πρότυπο πώλησης του προϊόντος/της υπηρεσίας τους και στηρίζονται περισσότερο στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στην παροχή υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις συγκεκριμένες ανάγκες των καταναλωτών.

2.2 Οι στόχοι που τίθενται στην εν λόγω στρατηγική, προς επίτευξη έως το 2013, είναι οι ακόλουθοι:

- ενδυνάμωση των καταναλωτών της ΕΕ, η οποία θεωρείται ότι αποτελεί καθοριστική συνιστώσα για την εξασφάλιση της ευημερίας των καταναλωτών με παράλληλη αναζωογόνηση της ανταγωνιστικότητας, με βάση θεμιτές και σχετικές πληροφορίες, νόμιμες συμβάσεις και παροχή έννομης προστασίας·
- ενίσχυση της ευημερίας των καταναλωτών όσον αφορά τις τιμές, την επιλογή, την ποιότητα, την ποικιλία, τη δυνατότητα προσιτών τιμών και την ασφάλεια·
- αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών από σοβαρούς κινδύνους και ιδιαίτερα από εκείνους που δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν απευθείας σε ατομικό επίπεδο.

Οι στόχοι αυτοί εκλαμβάνονται ως θεμελιώδεις συνιστώσες για την οικονομική ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς.

2.3 Οι προαναφερθέντες στόχοι θα επιτευχθούν μέσω των δαπανών για την πολιτική καταναλωτών της ΕΕ που θα στοχοθετηθούν δια της διευθέτησης του νομικού πλαισίου, κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η προστασία των καταναλωτών και η αποτελεσματική εφαρμογή της νομοθεσίας μέσω της επιβολής της σχετικής νομοθεσίας, της πληροφόρησης, της εκπαίδευσης και της έννομης προστασίας.

2.4 Ως εκ τούτου, οι προτεινόμενοι τομείς προτεραιότητας καλύπτουν τα ακόλουθα θέματα:

- καλύτερη παρακολούθηση των καταναλωτικών αγορών και των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές
- καλύτερη ρύθμιση της προστασίας των καταναλωτών
- καλύτερη επιβολή της νομοθεσίας και έννομη προστασία
- καλύτερη ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών
- τοποθέτηση των καταναλωτών στο επίκεντρο των υπόλοιπων πολιτικών και ρυθμίσεων της ΕΕ.

Στην εν λόγω στρατηγική επισημαίνεται ένας ορισμένος αριθμός ενεργειών στο πλαίσιο κάθε τομέα προτεραιότητας, κάποιες από τις οποίες σχολιάζονται στο κεφάλαιο που φέρει τον τίτλο «Ειδικές παρατηρήσεις».

3. Γενικές παρατηρήσεις

3.1 Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει τη στρατηγική για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013 και υποστηρίζει ιδιαίτερα την έννοια που επεξηγείται στη στρατηγική, σύμφωνα με την οποία η εμπιστοσύνη και η προστασία των καταναλωτών αποτελούν ζωτική συνιστώσα μιας υγιούς και ευημερούσας εσωτερικής αγοράς. Απαιτείται ωστόσο να επιδειχθεί προσοχή σε επιτυχημένα παραδείγματα εντός της ΕΕ όσον αφορά την αυτορύθμιση και τη συρρύθμιση (από κοινού ρύθμιση), καθώς και τη διαμόρφωση κωδικών συμπεριφοράς.

3.1.1 Ωστόσο, η ΕΟΚΕ δεν περιορίζει την πολιτική για τους καταναλωτές στην υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς. Αντιθέτως, όπως ορθά αναφέρεται στο έγγραφο «Ενιαία αγορά για την Ευρώπη του 21^{ου} αιώνα» της Επιτροπής [COM(2007) 724 τελικό], η εσωτερική αγορά πρέπει να στοχεύει στην ικανοποίηση και εξυπηρέτηση των συμφερόντων των καταναλωτών.

3.1.2 Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η Επιτροπή πρέπει να κατευθύνει την πολιτική της προς την επίτευξη διαφάνειας στις αγορές και προς την ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς, προς μια πολιτική καταναλωτών η οποία λειτουργεί προς όφελος της αποτελεσματικότητας των αγορών, να συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη και στην απασχόληση και να βελτιώνει την ευημερία των καταναλωτών.

3.2 Οι προκλήσεις που προσδιορίζονται από την Επιτροπή σχετικά με την εσωτερική αγορά αποτελούν πραγματικές προκλήσεις οι οποίες χρήζουν αντιμετώπισης και στοχοθετούνται απτά στο πλαίσιο της εν λόγω στρατηγικής. Ωστόσο, ενώ οι προκλήσεις αυτές αφορούν την αγορά, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η Επιτροπή αντιμετωπίζει άλλες δύο προκλήσεις: πραγματική εναρμόνιση των εθνικών πολιτικών και τοποθέτηση της ευημερίας των καταναλωτών στο επίκεντρο των εργασιών των διαφόρων Γενικών Διευθύνσεων της.

3.3 Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η νέα ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τη στρατηγική για την περίοδο 2007/2013 είναι ένα ιδιαίτερα σημαντικό και ελπιδοφόρο βήμα, καλύτερα διαρθρωμένο σε σχέση με την προηγούμενη κοινή στρατηγική για τη δημόσια υγεία και την προστασία των καταναλωτών [COM(2005) 115 τελικό] για την οποία εξέδωσε γνωμοδότηση ⁽¹⁾ και η ΕΟΚΕ.

⁽¹⁾ ΕΕ αριθ. C 88 της 11.04.2006. INT/271 — Εισηγητής ο κ. Pegado Liz.

3.4 Η ΕΟΚΕ ανησυχεί για τις ανακολουθίες οι οποίες ενδέχεται να προκληθούν από την παρούσα πρόταση έναντι άλλων μέτρων που έχουν ήδη εγκριθεί σε κοινοτικό επίπεδο. Κρίνεται δε σκόπιμη η επίτευξη συνοχής μεταξύ των επιχειρησιακών στόχων και της απόφασης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση προγράμματος κοινοτικής δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές (2007-2013) ⁽²⁾.

3.5 Μολονότι οι στόχοι που τίθενται από την Επιτροπή είναι εξαιρετικά φιλόδοξοι και ορισμένες φορές ασαφείς και αρκετά συγκεκριμένοι, η ΕΟΚΕ ευελπιστεί ότι θα υλοποιηθούν εντός του προσδιοριζόμενου χρονικού πλαισίου και κατά τον τρόπο που αρμόζει περισσότερο στις απαιτήσεις τόσο της εσωτερικής αγοράς όσο και των καταναλωτών.

3.6 Παρότι η Επιτροπή έχει ήδη αναλάβει μια σειρά πρωτοβουλίες για την επίτευξη των στόχων της πολιτικής αυτής, όπως π.χ. η Πράσινη Βίβλος για την αναθεώρηση του καταναλωτικού κεκτημένου, η ΕΟΚΕ καλεί την Επιτροπή να ξεκινήσει την ενδελεχή αναθεώρηση των συγκεκριμένων οδηγιών. Οι πρόσφατα υποβληθείσες ανακοινώσεις, σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις [COM(2006) 514 τελικό] της 21^{ης} Σεπτεμβρίου 2006, σχετικά με τις εγγυήσεις και την άμεση ευθύνη του παραγωγού [COM (2007 210 τελικό)] και σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας περί τροποποίησης της οδηγίας για τη χρονομεριστική μίσθωση το 2007, θεωρήθηκαν απογοητευτικές από την ΕΟΚΕ δεδομένου ότι οι προτάσεις αυτές δεν συντελούν έμπρακτα στην πλήρη διευθέτηση των εκκρεμών ζητημάτων που εξακολουθούν να υφίστανται όσον αφορά τις προαναφερθείσες υπηρεσίες. Επιπλέον, οι εν λόγω τροποποιήσεις δεν εκπληρώνουν στο έπακρο τους στόχους που τίθενται στο πλαίσιο της στρατηγικής για την πολιτική καταναλωτών.

3.6.1 Η ΕΟΚΕ αναμένει με ενδιαφέρον την πρόταση οδηγίας της Επιτροπής σχετικά με τα συμβατικά δικαιώματα των καταναλωτών, όπως αναφέρεται στο Νομοθετικό Πρόγραμμα και το Πρόγραμμα Εργασίας της Επιτροπής για το 2008 [COM(2007) 640 τελικό], και μόλις υιοθετηθεί η εν λόγω πρόταση θα είναι έτοιμη να εκφέρει γνώμη σχετικά με αυτό το θέμα, και ιδιαίτερα σχετικά με την εκπλήρωση των αρχών που εκτίθενται στη διαδικασία απλοποίησης του κοινοτικού δικαίου.

3.7 Η πλήρης εναρμόνιση της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών αποτελεί προσέγγιση την οποία η ΕΟΚΕ είναι διατεθειμένη να υποστηρίξει υπό ορισμένες συνθήκες και για πολύ συγκεκριμένες περιπτώσεις κατά τις οποίες η υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς αποτελεί κύριο στόχο. Εντούτοις, μια τέτοια προσέγγιση δεν θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα την αποδυνάμωση των υφισταμένων δικαιωμάτων, αλλά να αποσκοπεί περισσότερο στην εδραίωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών περi διαφορά κράτη μέλη κατά τρόπο ώστε να ενθαρρυνθούν περαιτέρω οι διασυνοριακές αγορές προς το κοινό όφελος τόσο των καταναλωτών όσο και της αγοράς λιανικής πώλησης/υπηρεσιών. Η προσέγγιση αυτή δεν θα πρέπει να αναληφθεί μόνον στο επίπεδο στο οποίο τα κράτη μέλη διασφαλίζουν τη δέουσα προστασία των καταναλωτών, αλλά και στο επίπεδο της ΕΕ στο οποίο καταβάλλονται προσπάθειες για την επίτευξη πραγματικής ολοκλήρωσης της αγοράς.

3.8 Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει τις ενέργειες που υποδεικνύονται στους τομείς προτεραιότητας οι οποίοι περιλαμβάνονται στη στρατηγική για τους καταναλωτές και προσβλέπει στην απτή υλοποίησή τους. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι οι πόροι (τόσο οι δημοσιονομικοί όσο και οι ανθρωπίνι) της Γενικής Διεύθυνσης για την Προστασία των Καταναλωτών (ΓΔ SANCO) είναι πράγματι περιορισμένοι, γεγονός το οποίο δυσχεραίνει ακόμη περισσότερο τις προσπάθειες που κατα-

βάλλει η εν λόγω ΓΔ για την επίτευξη των στόχων της. Επιπλέον, ένας προϋπολογισμός ανερχόμενος κατά μέσο όρο σε 22,7 εκατ. ευρώ είναι δυστυχώς υπερβολικά χαμηλός για την υλοποίηση των ενεργειών που προβλέπονται στο πλαίσιο του προγράμματος της στρατηγικής για τους καταναλωτές.

3.8.1 Η εμπειρία που αποκτήθηκε από το προηγούμενο πρόγραμμα κατέδειξε ότι πάρα πολλά σχέδια δεν μπόρεσαν να τεθούν σε εφαρμογή λόγω, μεταξύ άλλων, και της έλλειψης προσωπικού. Επιπλέον, ο προϋπολογισμός που είχε διατεθεί σε ετήσια βάση προσέγγιζε στην πραγματικότητα περισσότερο τον προϋπολογισμό που προβλέπεται για την τρέχουσα περίοδο, με λιγότερο φιλόδοξους στόχους.

4. Ειδικές παρατηρήσεις

4.1 Καλύτερη παρακολούθηση των καταναλωτικών αγορών: η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει ότι πρέπει να βελτιωθεί η πληροφόρηση σχετικά με τις αγορές και υποστηρίζει έμπρακτα τα μέτρα που προτείνονται στο πλαίσιο αυτού του τομέα προτεραιότητας. Εντούτοις, η ΕΟΚΕ συνιστά ενθέρμως στην Επιτροπή να αναζητήσει καινοτόμους τρόπους για τον αντικειμενικό προσδιορισμό της εμπειρίας και των εντυπώσεων των καταναλωτών. Επιπροσθέτως, η Επιτροπή θα μπορούσε να προωθήσει μια μακρο-προσέγγιση για τον προσδιορισμό των εμπειριών των καταναλωτών στα κράτη μέλη, μέσω της ανάλυσης συγκεκριμένων περιπτώσεων και της συνακόλουθης διευθέτησής τους. Επιπλέον, η ΕΟΚΕ τονίζει ότι η συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις αγορές δεν θα πρέπει να επιβαρύνει τις μεμονωμένες επιχειρήσεις, και κυρίως τις ΜΜΕ, με πρόσθετες επαχθείς υποχρεώσεις.

4.2 Καλύτερη ρύθμιση της προστασίας των καταναλωτών: κατά την ανάλυση πρωτοβουλιών στο πλαίσιο αυτού του τομέα προτεραιότητας θα πρέπει να εξετάζεται ενδελεχώς η επίδραση που ασκεί το ηλεκτρονικό εμπόριο και ο ψηφιακός κόσμος στα δικαιώματα των καταναλωτών και να καθορίζονται, επομένως, με σαφήνεια οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που υφίστανται στο ψηφιακό περιβάλλον. Επιπλέον, απαιτείται ο προσδιορισμός των ενεργειών προκειμένου να αποτραπεί ο αποκλεισμός ορισμένων κατηγοριών καταναλωτών από τη χρήση κάποιων υπηρεσιών εξαιτίας του «ψηφιακού χάσματος», δεδομένου ότι κάτι τέτοιο θα είχε ως μοναδικό αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας ακόμη ευάλωτης ομάδας καταναλωτών.

4.3 Καλύτερη επιβολή της νομοθεσίας και έννομη προστασία: Η επιβολή της νομοθεσίας είναι ασφαλώς επιβεβλημένη για τη διασφάλιση της απτής υλοποίησης των στόχων της εν λόγω πολιτικής· η ενδυνάμωση της συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής είναι πρωταρχικής σημασίας. Οι ενέργειες που προτείνονται από την Επιτροπή για τη συλλογική έννομη προστασία των καταναλωτών επικροτούνται και υποστηρίζονται από την ΕΟΚΕ. Αυτή η μορφή έννομης προστασίας εξασφαλίζει την έμπρακτη αντιμετώπιση των προβλημάτων των καταναλωτών που δεν μπορούν να διευθετηθούν σε ατομικό επίπεδο.

4.4 Καλύτερη ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών: η ΕΟΚΕ πιστεύει ακράδαντα ότι η εκπαίδευση και η ενημέρωση αποτελούν εντελώς αναπόσπαστο τμήμα της προστασίας των καταναλωτών. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (Δίκτυο — ΕΚΚ) συνιστά αξιοσημείωτο βήμα προόδου προς την κατεύθυνση της ενημέρωσης των καταναλωτών. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η Επιτροπή θα πρέπει επίσης να βρει ορισμένα πιο καινοτόμα εν δημιουργικά μέσα ενεργού επικοινωνίας με τους καταναλωτές εν γένει, χρησιμοποιώντας μια γλώσσα αρεστή στην κοινή γνώμη.

⁽²⁾ Απόφαση αριθ. 1926/2006/ΕΚ της 18^{ης} Δεκεμβρίου 2006 — ΕΕ L 404, 30.12.2006, σελ. 39

4.5 Υπεύθυνη και βιώσιμη κατανάλωση: μολονότι στόχος πρέπει να είναι η ύπαρξη πλήρως ενημερωμένων καταναλωτών θεωρείται σημαντικό να τονιστεί ότι η κατανάλωση πρέπει να γίνεται υπεύθυνα. Η στρατηγική ορίζει ότι δεν θα υπάρξει ανοχή για επικίνδυνα προϊόντα και για κακόπιστους εμπόρους λιανικής πώλησης/παρόχους υπηρεσιών. Ωστόσο πρέπει να επισημανθεί ότι οι επιχειρήσεις και οι έμποροι αναμένουν από τους καταναλωτές να επιδεικνύουν υπεύθυνη καταναλωτική συμπεριφορά. Περαιτέρω, η βιώσιμη κατανάλωση πρέπει να οριστεί σημαντικός τομέας της εσωτερικής αγοράς και τόσο οι πάροχοι υπηρεσιών/έμποροι λιανικής πώλησης όσο και οι καταναλωτές πρέπει να εκπαιδεύονται και να ενημερωθούν καλύτερα με την έννοια της βιώσιμης κατανάλωσης και να υιοθετήσουν μια τέτοιου είδους συμπεριφορά.

4.6 Στοιχεία σχετικά με την προστασία των καταναλωτών πρέπει να ενσωματωθούν σε όλες τις άλλες πολιτικές και τις ρυθμίσεις της ΕΕ: τα μέτρα που προτείνονται από την Επιτροπή, όπως π.χ. ο ορισμός Υπεύθυνων για τους Καταναλωτές στις Γενικές Διευθύνσεις, είναι θετικά και αναμένεται ότι θα συνεισφέρουν εποικοδομητικά στην υλοποίηση αυτής της προτεραιότητας. Η ΕΟΚΕ συµμερίζεται την άποψη ότι κάθε Γενική Διεύθυνση οφείλει να παρουσιάζει σε ετήσια βάση τον τρόπο κατά τον οποίο η πολιτική καταναλωτών ενσωματώθηκε στον συγκεκριμένο τομέα αρμοδιότητάς της. Συνεπώς, η ΕΟΚΕ επικροτεί τη συμπερίληψη της παραγράφου² του άρθρου 153 στις γενικές διατάξεις (νέο άρθρο 12 του σχεδίου μεταρρυθμιστικής συνθήκης).

4.7 Καλύτερη προστασία των καταναλωτών στις διεθνείς αγορές: οι καταναλωτές απαιτείται να προστατεύονται και στο πλαίσιο της διεθνούς αγοράς. Η εν λόγω προστασία δεν θα πρέπει να καλύπτει μόνο την ασφάλεια των προϊόντων, η οποία αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία για τους καταναλωτές της ΕΕ, αλλά και τις υπηρεσίες/τα προϊόντα που πωλούνται κυρίως μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου και δημιουργούν προβλήματα στους καταναλωτές.

4.8 Στην υπό εξέταση στρατηγική αναφέρεται ότι: «στόχος της Επιτροπής είναι να εξασφαλίσει ότι η πολιτική για τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ΥΚΩ) συνοδεύεται από κατάλληλα μέτρα για τους καταναλωτές». Η ΕΟΚΕ αναμένει από την Επιτροπή να συµμεριστεί την άποψή της — την οποία έχει εκφράσει σε διάφορες γνωμοδοτήσεις σχετικά με τις ΥΚΩ και την καθολική υπηρεσία — σύμφωνα με το νέο Πρωτόκολλο της Συνθήκης της Λισσαβώνας σχετικά με τις Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας.

4.9 Συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων και οργανώσεων προστασίας των καταναλωτών: πέρα από την πτυχή της νομοθεσίας και της επιβολής της, αυτό που πραγματικά θα συμβάλει στη επίτευξη της προστασίας των καταναλωτών είναι η συνεργασία μεταξύ των εν λόγω δύο τοµέων. Θα πρέπει να καταβληθούν προσπάθειες για να διευκολυνθεί η προαναφερθείσα συνεργασία, ενώ κρίνεται σκόπιμο να χρησιμοποιηθούν σε ολόκληρη την επικράτεια της ΕΕ παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών προερχόμενα από κράτη μέλη τα οποία ακολουθούν μια τέτοιου είδους προσέγγιση και συγχρόνως διαθέτουν κώδικες συμπεριφοράς που οφείλουν να τηρούν.

Βρυξέλλες, 13 Φεβρουαρίου 2008.

Ο Πρόεδρος

της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Δημήτρης ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗΣ