

ΑΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

Σχολή διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Λογιστικής και χρηματοοικονομικής



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΣΤΕΦΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ-ΧΑΖΑΡΗ ΜΑΡΙΑ

Επιβλέπων καθηγητής: ΠΑΠΠΑ Παρασκευή

Πρέβεζα, Δεκέμβριος 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
Κεφάλαιο 1	6
1.1 Στρατηγική για την πολιτική καταναλωτών.....	6
1.2 Προτεραιότητες πολιτικής καταναλωτών.....	6
1.3 Ενέργειες που προβλέπονται απο τη στρατηγική.....	7
Κεφάλαιο 2:Προστασια της ασφάλειας του καταναλωτή	8
2.1 Ασφάλεια των προϊόντων	8
2.1.1 Γενική υποχρέωση ασφάλειας.....	8
2.1.2 Σύστημα RAPEX: ταχείες παρεμβάσεις για τα προϊόντα που εγκυμονούν σοβαρούς κινδύνους.....	10
2.1.3 Εμπορία των προϊόντων - Σήμανση συμμόρφωσης CE..	13
2.1.4 Ελαττωματικά προϊόντα: ευθύνη.....	14
2.1.5 ΠΡΑΣΙΝΗ ΒΙΒΛΟΣ: Ολοκληρωμένη πολιτική προϊόντων.....	15
2.1.6 Διαπίστευση και εποπτεία της αγοράς.....	17
2.1.7 Παράδειγμα κανόνων ασφάλειας των προϊόντων και των υπηρεσιών.....	19
2.2 Υγεία των καταναλωτών	22
2.2.1 Επιστημονικές Επιτροπές για την ασφάλεια των καταναλωτών, της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος.....	22
2.2.2 Εκτελεστικός Οργανισμός για την Υγεία και τους Καταναλωτές.....	24
2.2.3 Πολυετές πρόγραμμα δράσης στον τομέα της υγείας (2014-2020).....	24
2.2.4 Ασφάλεια των τροφίμων και των ζωοτροφών.....	27
2.2.5 Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων (EFSA).....	28
2.2.6 Επισήμανση και συσκευασία τροφίμων.....	30
2.2.7 Η αρχή της προφύλαξης.....	34
2.3 Μεταφορές	38
Κεφάλαιο 3:Ενημέρωση των καταναλωτών	39
3.1 Δίκτυα ενημέρωσης.....	39
3.2 Προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή	49
3.2.1 Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.....	49
3.2.2 Παραπλανητική και συγκριτική διαφήμιση.....	53
Κεφάλαιο 4:Προστασία των οικονομικών και νομικών συμφερόντων των καταναλωτών	55
4.1 Αντιπροσώπευση των καταναλωτών.....	55
4.2 Δικαίωμα αποζημίωσης και επίλυσης διαφορών.....	58
Κεφάλαιο 5:Συμβάσεις	65

5.1 Συμβάσεις καταναλωτικής πίστης.....	65
5.2 Συμβάσεις εξ αποστάσεως.....	67
5.3 Συμβάσεις εξ αποστάσεως όσον αφορά τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	69
5.4 Σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος.....	71
5.5 Η πώληση και οι εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών.....	72
5.6 Ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων.....	75
5.7 Ακίνητα με χρονομεριστική μίσθωση και μακροπρόθεσμα προϊόντα διακοπών.....	77
5.8 Πράσινη Βίβλος: Ευρωπαϊκό Δίκαιο συμβάσεων για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις.....	80
Κεφάλαιο 6: Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	82
6.1 Χρηματοπιστωτική παιδεία.....	82
6.2 Νομικό πλαίσιο για τις πληρωμές.....	85
6.3Ολοκλήρωση της αγοράς ενυπόθηκης πίστης στην ΕΕ (Λευκή Βίβλος).....	88
6.4 Ενυπόθηκη πίστη στην ΕΕ (Πράσινη Βίβλος).....	91
6.5 Διασυνοριακές πληρωμές σε Ευρώ.....	93
Συμπέρασμα.....	96
Βιβλιογραφία-Νομολογία.....	97

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η «ενιαία αγορά» της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες αγορές λιανικής σε παγκόσμιο επίπεδο. Επιτρέπει σε άτομα και επιχειρήσεις να συναλλάσσονται ελεύθερα πέραν των εθνικών συνόρων σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, καθώς και στην Ισλανδία, το Λιχτενστάιν, την Ελβετία και τη Νορβηγία.

Η Ευρώπη απαριθμεί περίπου μισό εκατομμύριο καταναλωτές οι οποίοι αποτελούν την κινητήριου δύναμη της ευρωπαϊκής οικονομίας, μοχλό των οικονομικών εξελίξεων και βασικό πυλώνα της κοινωνίας. Λόγω του σημαντικού ρόλου τους επιβάλλεται λήψη πολιτικών για την προστασία των καταναλωτών και των χρηστών προϊόντων και υπηρεσιών για να λειτουργεί η ενιαία αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς όφελος των πολιτών. Κύριος στόχος είναι να επιτρέψει στους καταναλωτές της Ευρωπαϊκής Ένωσης να επωφεληθούν από την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς και να παίξουν έναν ενεργό ρόλο μέσα σε αυτήν. Η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές έχει τέσσερις κύριους στόχους:

- την προστασία του καταναλωτή από σοβαρούς κινδύνους και απειλές που δεν μπορεί να αντιμετωπίσει μόνος του
- τη διασφάλιση της δυνατότητας του καταναλωτή να επιλέγει με βάση σαφείς, ακριβείς και συνεκτικές πληροφορίες
- την κατοχύρωση των δικαιωμάτων του καταναλωτή και της πρόσβασής του σε μηχανισμούς ταχείας και αποτελεσματικής επίλυσης τυχόν διαφορών με τους εμπόρους
- τη διασφάλιση ότι τα δικαιώματα του καταναλωτή συμβαδίζουν με τις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις, κυρίως στις αγορές τροφίμων, ενέργειας, χρηματοπιστωτικών προϊόντων, μεταφορών κ προϊόντων ψηφιακής τεχνολογίας.

Οι ανωτέρω πολιτική κατοχυρώνει συγκεκριμένα δικαιώματα των καταναλωτών παρέχοντας υψηλότερο επίπεδο προστασίας. Συγκεκριμένα προβλέπει:

- ενιαία, βασική δέσμη κανόνων που εφαρμόζονται στο σύνολο των καταναλωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, είτε πωλούνται μέσω διαδικτύου είτε εκτός αυτού, σε ολόκληρη την ΕΕ
- ισότιμους όρους ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις και απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών
- πρόσβαση σε οικονομικούς, γρήγορους και εύκολους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών

- μείωση των κινδύνων για την υγεία και την ασφάλεια σε ολόκληρη την Ευρώπη χάρη στη στενότερη συνεργασία και την αποτελεσματικότερη εποπτεία της αγοράς
- ενημέρωση, συμβουλές και υποστήριξη σε θέματα προστασίας του καταναλωτή
- προστασία των ευάλωτων καταναλωτών, όπως είναι τα παιδιά και οι ηλικιωμένοι, από πρακτικές εκμετάλλευσης ή παραπλάνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Στρατηγική για την πολιτική καταναλωτών

Η στρατηγική για την πολιτική καταναλωτών αποσκοπεί στη θέσπιση ισοδύναμου επιπέδου ασφάλειας και προστασίας σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση και σε μια πιο ολοκληρωμένη εσωτερική αγορά, μέσω των ακόλουθων στόχων:

- να ενδυναμώσει τους καταναλωτές της ΕΕ παρέχοντας μεγαλύτερη διαφάνεια στην αγορά, η οποία θα καταστήσει δυνατές τις πραγματικές επιλογές κατανάλωσης, π.χ. σε ό,τι αφορά τις τιμές και την ποιότητα
- να ενισχύσει την ευημερία των καταναλωτών σε ό,τι αφορά την ποιότητα, την ποικιλία, τη δυνατότητα προσιτών τιμών, την ασφάλεια κ.λπ.
- να προστατεύσει αποτελεσματικά τους καταναλωτές από σοβαρούς κινδύνους και απειλές.¹

1.2 Προτεραιότητες πολιτικής καταναλωτών²

Οι προτεραιότητες της υφιστάμενης κοινοτικής πολιτικής καταναλωτών είναι το υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και εφαρμογή των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών. Η εν λόγω πολιτική εστιάζεται σε πέντε τομείς:

- καλύτερη παρακολούθηση των καταναλωτικών αγορών και των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές
- καλύτερη ρύθμιση της προστασίας των καταναλωτών
- ενίσχυση της ασφάλειας των προϊόντων στην αγορά, με εργαλεία παρακολούθησης
- ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών στο πλαίσιο άλλων κοινοτικών πολιτικών
- καλύτερα ενημερωμένοι και εκπαιδευμένοι καταναλωτές, π.χ. με την ενίσχυση του ρόλου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών.

¹ Στρατηγική της Ε.Ε για την πολιτική των καταναλωτών **σελ.13** (Επίσημες εκδόσεις των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων)

² Στρατηγική της Ε.Ε για την πολιτική των καταναλωτών **σελ.15-17** (Επίσημες εκδόσεις των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων)

1.3 Ενέργειες που προβλέπονται από τη στρατηγική³

Καλύτερη ρύθμιση της προστασίας των καταναλωτών

Η Επιτροπή προβλέπει να απλουστεύσει τη νομοθεσία με την τροποποίηση των κύριων οδηγιών για την προστασία των καταναλωτών. Προς αυτή την κατεύθυνση, δημοσίευσε την Πράσινη Βίβλο. Η Επιτροπή θα προωθήσει την ευθυγράμμιση προς τα άνω της νομοθεσίας με σκοπό την εδραίωση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών.

Καλύτερη επιβολή της νομοθεσίας και έννομη προστασία

Ο έλεγχος της εφαρμογής της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών αποτελεί μια από τις προτεραιότητες της πολιτικής καταναλωτών. Η Επιτροπή θα προβαίνει σε επαλήθευση των εθνικών συστημάτων ελέγχου της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών με τη διεξαγωγή ερευνών και με άλλα εργαλεία. Επιπλέον ενισχύει την παρακολούθηση των εξωδικαστικών μηχανισμών για την επίλυση διαφορών.

Επίσης, βασίζεται στα κράτη μέλη για τη μεταφορά της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εντός της καθορισμένης προθεσμίας, καθώς και για την εφαρμογή του κανονισμού σχετικά με τη συνεργασία σε θέματα προστασίας καταναλωτών.

Τέλος, προαναγγέλλει τη δημιουργία μηχανισμών για την άσκηση συλλογικής αγωγής σε περίπτωση μη τήρησης της νομοθεσίας.

Καλύτερη παρακολούθηση των καταναλωτικών αγορών και των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές

Η παρακολούθηση της αγοράς θα ενισχυθεί μέσω της χρήσης των υφιστάμενων εργαλείων, όπως το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης RAPEX, και μέσω της συνεργασίας με τρίτες χώρες, ιδίως την Κίνα και τις ΗΠΑ, με τις οποίες η ΕΕ έχει συνάψει συμφωνίες συνεργασίας στον τομέα της ασφάλειας των καταναλωτικών προϊόντων.

Οι καταναλωτές στο επίκεντρο των υπόλοιπων πολιτικών και ρυθμίσεων της ΕΕ

Η Επιτροπή επιδιώκει να τοποθετήσει τον καταναλωτή στο επίκεντρο των κοινοτικών πολιτικών όπως η υγεία, οι επιχειρήσεις, η βιομηχανία, το περιβάλλον ή οι μεταφορές (ιδίως οι αερομεταφορές).

Επίσης, θα μεριμνήσει για τη διαφύλαξη των υπηρεσιών κοινής ωφελείας και για τη διατήρηση των καθολικών υπηρεσιών στην ΕΕ.

Καλύτερα ενημερωμένοι και εκπαιδευμένοι καταναλωτές

Η Επιτροπή θα συνεχίσει να συγχρηματοδοτεί τις ενέργειες που αφορούν τη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών, όπως το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (δίκτυο ΕΚΚ) και τις ενημερωτικές εκστρατείες στα νέα κράτη μέλη.

³ Στρατηγική της Ε.Ε για την πολιτική των καταναλωτών **σελ.18-24** (Επίσημες εκδόσεις των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων)

Η στρατηγική για την πολιτική καταναλωτών στοχεύει να συνενώσει τις 27 εθνικές εσωτερικές αγορές δημιουργώντας τη μεγαλύτερη λιανική αγορά του κόσμου. Μετά την τελευταία διεύρυνση, ο πληθυσμός είναι 495 εκατ. κάτοικοι, σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ⁴

2.1 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Η προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Κοινότητας για τη φυσική ασφάλεια των καταναλωτών άρχισε τη δεκαετία του '70. Αλλά επί μακρό διάστημα αυτή η προσπάθεια επικαλύφθηκε από άλλες κοινές πολιτικές, ιδίως τη γεωργική και εκείνη της εξάλειψης των τεχνικών εμποδίων του εμπορίου. Το ατύχημα του πυρηνικού σταθμού του Tchernobyl τον Απρίλιο του 1986 έδωσε την αφορμή στην Κοινότητα να βελτιώσει τη νομοθεσία της σχετικά με τη ραδιενεργό μόλυνση. Εκτός από τα επί τούτου μέτρα που πάρθηκαν για τον συντονισμό των εθνικών μέτρων σχετικά με τα γεωργικά προϊόντα και τις συνθήκες εισαγωγής γεωργικών προϊόντων από τρίτες χώρες, το Συμβούλιο θέσπισε τον Δεκέμβριο του 1987 τον Κανονισμό 3954/87 για τον καθορισμό των μέγιστων επιτρεπτών επιπέδων ραδιενέργειας στα τρόφιμα και τις ζωοτροφές λόγω πυρηνικού ατυχήματος ή σε περίπτωση έκτακτου κινδύνου από ακτινοβολίες. Η προσπάθεια ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς έδωσε νέα ώθηση στην εφαρμογή μιας αληθινής πολιτικής για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών. Έτσι, τη δεκαετία του 80, η Ευρωπαϊκή Κοινότητα έθεσε ως προτεραιότητα την προάσπιση των συμφερόντων των πολιτών της με τη θέσπιση μιας γενικής νομοθεσίας εξασφαλίζοντας την ασφάλεια των πολιτών ως χρηστών προϊόντων διαφόρων προελεύσεων.⁵

2.1.1 Γενική υποχρέωση ασφάλειας⁶

Δεδομένου ότι είναι δύσκολο να θεσπιστεί ευρωπαϊκή νομοθεσία για κάθε προϊόν, χρειάζεται να υπάρχει σε ευρωπαϊκό επίπεδο μια γενική υποχρέωση ασφάλειας για όλα τα προϊόντα που κυκλοφορούν στην

⁴ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ: WWW.EUROPA.EY

⁵ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

⁶ -Οδηγία 2001/95/ΕΚ για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων [Επίσημη Εφημερίδα L 11, 15.1.2002].

- http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

αγορά. Αυτό το γενικό νομικό εργαλείο θεσπίστηκε με την Οδηγία 2001/95 για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων. Σκοπός της οδηγίας είναι να εξασφαλιστεί ότι τα προϊόντα που διατίθενται στην αγορά, δηλαδή όλα τα προϊόντα που προορίζονται για τους καταναλωτές ή ενδέχεται, υπό ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες, να χρησιμοποιηθούν από τους καταναλωτές ακόμη και αν δεν προορίζονται γι' αυτούς, είναι ασφαλή.⁷

Ασφαλές προϊόν είναι αυτό που δεν εγκυμονεί κανέναν κίνδυνο ή εγκυμονεί μόνον περιορισμένους κινδύνους (συμβατούς με τη χρήση του προϊόντος) και αποδεκτούς όσον αφορά έναν υψηλό βαθμό προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των ατόμων.

Ένα προϊόν θεωρείται ασφαλές εφόσον σέβεται τις ειδικές διατάξεις που προβλέπονται από την ευρωπαϊκή νομοθεσία, ή ελλείψει τέτοιων κανόνων, εφόσον σέβεται τις ειδικές εθνικές διατάξεις του κράτους μέλους εμπορίας του. Το προϊόν κρίνεται σε γενικές γραμμές ασφαλές εφόσον συμμορφώνεται με ευρωπαϊκό πρότυπο που έχει καταρτιστεί σύμφωνα με τη διαδικασία της παρούσας οδηγίας.

Υποχρεώσεις των παραγωγών και των διανομέων

Οι παραγωγοί πρέπει να διαθέτουν στην αγορά προϊόντα που ανταποκρίνονται στη γενική υποχρέωση ασφάλειας. Επιπλέον, πρέπει:

- να παρέχουν στον καταναλωτή χρήσιμες πληροφορίες, ώστε να μπορεί να αξιολογεί τους εγγενείς κινδύνους ενός προϊόντος, στην περίπτωση που δεν γίνονται άμεσα αντιληπτοί
- να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή τους (π.χ. απόσυρσή τους από την αγορά, προειδοποίηση των καταναλωτών, ανάκληση προϊόντων που ήδη έχουν αγοράσει οι καταναλωτές κ.τ.λ.).
- Οι διανομείς υποχρεούνται επίσης:
- να διαθέτουν προς πώληση προϊόντα που να ανταποκρίνονται στη γενική υποχρέωση ασφάλειας
- να ελέγχουν την ασφάλεια των προϊόντων που κυκλοφορούν στην αγορά
- να παρέχουν τα έγγραφα που απαιτούνται προκειμένου να εξασφαλίζεται ο εντοπισμός της προέλευσης των προϊόντων.

Σε περίπτωση που οι παραγωγοί ή οι διανομείς διαπιστώσουν ότι ένα προϊόν είναι επικίνδυνο, πρέπει να ειδοποιήσουν τις αρμόδιες αρχές και, ενδεχομένως, να συνεργαστούν μαζί τους.

⁷ Βλ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ: ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

Υποχρεώσεις των κρατών μελών

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι παραγωγοί και οι διανομείς εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους. Θεσπίζουν όργανα υπεύθυνα:

- για τον έλεγχο της συμμόρφωσης των προϊόντων με την υποχρέωση ασφάλειας
- προβαίνουν στις κατάλληλες ενέργειες στην περίπτωση επικίνδυνων προϊόντων (π.χ. απαγόρευση εμπορίας) και τις γνωστοποιούν στην Επιτροπή.

Τα κράτη μέλη διαθέτουν ως προς όφελος των καταναλωτών ένα σύστημα παρακολούθησης των καταγγελιών και επιβάλλουν κυρώσεις σε περίπτωση που διαπιστωθούν παραβάσεις .

2.1.2 Σύστημα RAPEX: ταχείες παρεμβάσεις για τα προϊόντα που εγκυμονούν σοβαρούς κινδύνους

Χάρη στο ευρωπαϊκό **σύστημα ταχείας ανταλλαγής πληροφοριών** ως προς τους κινδύνους που προέρχονται από τη χρήση καταναλωτικών προϊόντων(RAPEX), τα κράτη μέλη και η Επιτροπή μπορούν να παίρνουν τα αρμόζοντα επείγοντα μέτρα όταν διαπιστώνεται ότι ένα συγκεκριμένο καταναλωτικό προϊόν παρουσιάζει έναν οξύ και άμεσο κίνδυνο για την υγεία ή τη σωματική ασφάλεια των καταναλωτών. Διαχειριζόμενο από την Επιτροπή, το σύστημα αυτό επέτρεψε την απόσυρση από την αγορά επικίνδυνων προϊόντων, ιδίως τροφίμων. Το σύστημα

ταχείας ανταλλαγής πληροφοριών δεν μπορεί, όμως, να λειτουργήσει αποτελεσματικά, εάν τα κράτη μέλη δεν το εφαρμόζουν αμέσως μόλις υπάρξει υπόνοια κινδύνου. Αυτό συνέβη τον Ιούνιο 1999, όταν το Βέλγιο παρέβη τις κοινοτικές υποχρεώσεις του και δεν ειδοποίησε αμέσως την Επιτροπή και τα άλλα κράτη μέλη για την παρουσία διοξίνης σε τρόφιμα και ζωοτροφές⁸.

Πώς λειτουργεί το RAPEX;

Εάν διαπιστωθεί ότι ένα προϊόν (π.χ παιχνίδι, είδος παιδικής φροντίδας ή οικιακή συσκευή) είναι επικίνδυνο, η αρμόδια εθνική αρχή λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την εξάλειψη του κινδύνου. Μπορεί να αποσύρει το προϊόν από την αγορά, να ζητήσει από τους καταναλωτές να το επιστρέψουν ή να δημοσιεύει προειδοποιήσεις. Το αρμόδιο για την ενημέρωση εθνικό όργανο ενημερώνει στη συνέχεια την Ευρωπαϊκή

⁸ Βλ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ:ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ:ΔΙΚΑΙΟ,ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ,ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ(ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ,2013)

Επιτροπή (Γενική Διεύθυνση Υγείας και Προστασίας Καταναλωτών) σχετικά με το προϊόν, τους κινδύνους που ενέχει για τους καταναλωτές και τα μέτρα που έλαβε η αρμόδια αρχή με σκοπό την πρόληψη των κινδύνων και ατυχημάτων.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κοινοποιεί τις πληροφορίες που λαμβάνει στα αρμόδια για την ενημέρωση εθνικά όργανα των υπολοίπων χωρών της Ε.Ε. Δημοσιεύει στο Διαδίκτυο εβδομαδιαίες επισκοπήσεις για τα επικίνδυνα προϊόντα και τα μέτρα που λαμβάνονται για την εξάλειψη των κινδύνων.

Τα αρμόδια για την ενημέρωση εθνικά όργανα κάθε χώρας της ΕΕ μεριμνούν ώστε οι αρμόδιες αρχές να ελέγχουν κατά πόσον διατίθεται στην αγορά το προϊόν για το οποίο κοινοποιήθηκε ότι ενέχει κινδύνους. Εάν το προϊόν πράγματι διατίθεται στην αγορά, οι αρχές λαμβάνουν μέτρα για την εξάλειψη του κινδύνου, είτε ζητώντας να αποσυρθεί το προϊόν από την αγορά, είτε καλώντας τους καταναλωτές να το επιστρέψουν, είτε δημοσιεύοντας προειδοποιήσεις. Τα τρόφιμα, τα φαρμακευτικά και ιατρικά προϊόντα καλύπτονται από άλλα συστήματα παρέμβασης.

Σε περίπτωση χρήσης του συστήματος RAPEX, τα κράτη μέλη πρέπει να κοινοποιούν στην Επιτροπή τις ακόλουθες ελάχιστες πληροφορίες:

- πληροφορίες που επιτρέπουν να εντοπιστεί το προϊόν
- την περιγραφή του κινδύνου που παρουσιάζει το προϊόν καθώς και κάθε έγγραφο που επιτρέπει την αξιολόγησή του
- τα μέτρα που έχουν ήδη ληφθεί
- πληροφορίες για τη διανομή του προϊόντος και τις χώρες προορισμού.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο η Επιτροπή εφαρμόζει μέτρα άμεσης εφαρμογής, εάν γνωρίζει ότι ένα προϊόν εγκυμονεί σοβαρό κίνδυνο. Κατόπιν συνεννόησης με τα κράτη μέλη, μπορεί να λάβει αποφάσεις που μπορούν κυρίως :

- να επιβάλλουν ειδικές απαιτήσεις ασφάλειας
- να απαγορεύσουν τη χρήση ορισμένων ουσιών ή ακόμη
- να υποχρεώσουν τους κατασκευαστές να αναγράφουν προειδοποιήσεις επάνω στα προϊόντα τους.

Στατιστικά συστήματος RATES

Το 2013 σημειώθηκε πρωτοφανής αριθμός προειδοποιήσεων μέσω του συστήματος RAPEX (σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης της ΕΕ για επικίνδυνα προϊόντα) και αισθητή αύξηση του ποσοστού επικίνδυνων ειδών που προέρχονται από την Κίνα.

Το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης RAPEX για τα επικίνδυνα προϊόντα πλην τροφίμων κατέγραψε πέρυσι 2.364 προειδοποιήσεις, όπως για ασταθείς μπανιέρες βρεφών, παιδικά καρότσια που κλείνουν απότομα, μελάνια τατουάζ με απαγορευμένες τοξικές ουσίες και παπούτσια με αλλεργιογόνες χημικές ουσίες.

Το σύστημα, το οποίο μεριμνά ώστε τα επικίνδυνα προϊόντα να αποσύρονται γρήγορα από την αγορά ή να επιστρέφονται από τους καταναλωτές, λειτουργεί στα 28 κράτη μέλη της ΕΕ, καθώς και στη Νορβηγία, την Ισλανδία και το Λιχτενστάιν.

Ο αριθμός των προειδοποιήσεων που καταγράφηκαν το 2013 ήταν κατά 3,8 % υψηλότερος από το προηγούμενο έτος. Η Επιτροπή αποδίδει την αύξηση αυτή στην καλύτερη ανίχνευση των προϊόντων και την αποτελεσματικότερη επιβολή της νομοθεσίας από τις εθνικές αρχές εποπτείας, παρά σε αύξηση του αριθμού επικίνδυνων προϊόντων που κυκλοφορούν στην Ευρώπη.

Δέκα χρόνια προστασίας των καταναλωτών

Από την έναρξη λειτουργίας του συστήματος RAPEX, το 2003, παρατηρείται κάθε χρόνο σταθερή αύξηση του αριθμού των εντοπιζόμενων μη συμμορφούμενων προϊόντων.

Το ένα τέταρτο των διορθωτικών μέτρων που ελήφθησαν το 2013 αφορούσε είδη ένδυσης και παιδικά παιχνίδια, ενώ ακολουθούν οι ηλεκτρικές συσκευές (9% των υποθέσεων), τα μηχανοκίνητα οχήματα (7%) και τα καλλυντικά (4%).

Οι συνηθέστεροι πιθανοί κίνδυνοι για τους καταναλωτές ήταν η χημική τοξικότητα και οι κίνδυνοι στραγγαλισμού, τραυματισμού, πνιγμού και ηλεκτροπληξίας.

Το 64% των επικίνδυνων ειδών, δηλ. σχεδόν τα δύο τρίτα, προέρχονταν από την Κίνα. Αυτό σημαίνει αύξηση κατά 6% σε σχέση με το 2012 και κατά 10% σε σχέση με το 2011. Η ΕΕ συνεργάζεται με την Κίνα προκειμένου οι παραγωγοί να κατανοήσουν καλύτερα τη σημασία των κανόνων ασφαλείας για τα προϊόντα.

Το ποσοστό των επικίνδυνων προϊόντων που εντοπίστηκαν στην Ευρώπη μειώθηκε από 27%, πριν από δέκα χρόνια, σε 15% (το 2013).

Πέρυσι, ο μεγαλύτερος αριθμός κοινοποιήσεων για τέτοιου είδους προϊόντα έγινε στις εξής χώρες: Ουγγαρία (12%), Γερμανία και Ισπανία (11%), Βουλγαρία (8%) και Ηνωμένο Βασίλειο (6%).

Η Επιτροπή καλεί τις χώρες της ΕΕ να θεσπίσουν νομοθεσία για την καλύτερη ιχνηλασιμότητα των προϊόντων. Σήμερα, είναι αδύνατος ο εντοπισμός της χώρας προέλευσης ή κατασκευής για το 10% περίπου των επικίνδυνων προϊόντων που πωλούνται στην Ευρώπη.

2.1.3 Εμπορία των προϊόντων - Σήμανση συμμόρφωσης CE⁹

Υποχρεώσεις του κατασκευαστή, του εισαγωγέα και του διανομέα

Για τους σκοπούς της εμπορίας και της διάθεσης στην αγορά, το προϊόν πρέπει να είναι σύμφωνο με ορισμένες ουσιαστικές απαιτήσεις. Ο κατασκευαστής πρέπει να εξασφαλίσει ότι το προϊόν του είναι σύμφωνο με τις ισχύουσες απαιτήσεις, εκτελώντας τη διαδικασία αξιολόγησης της συμμόρφωσης του προϊόντος ή αναθέτοντας την εκτέλεσή της. Όταν το προϊόν είναι σύμφωνο με τις βασικές απαιτήσεις, ο κατασκευαστής τοποθετεί τη σήμανση CE πάνω στο προϊόν και υποβάλει δήλωση συμμόρφωσης CE. Ο κατασκευαστής αναφέρει στο προϊόν το όνομα, την εταιρική επωνυμία ή το εμπορικό του σήμα καθώς και τη διεύθυνσή του. Εξασφαλίζει τη συνεχή συμμόρφωση της εν σειρά παραγωγής. Το προϊόν πρέπει να συνοδεύεται από οδηγίες και πληροφορίες ασφαλείας, σε κατανοητή γλώσσα. Στην περίπτωση που ένας εξωτερικός οργανισμός αξιολόγησης της συμμόρφωσης παρενέβη, ο κατασκευαστής τοποθετεί τον αριθμό αυτού του τελευταίου.

Ο εισαγωγέας και ο διανομέας πρέπει να εξασφαλίσουν ότι ο κατασκευαστής ικανοποιεί επαρκώς τις υποχρεώσεις του, δηλαδή επαληθεύει ότι το προϊόν έχει τη σήμανση συμμόρφωσης και ότι έχουν παρασχεθεί τα απαιτούμενα έγγραφα.

Οι κατασκευαστές (ή οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί τους), οι διανομείς και οι εισαγωγείς πρέπει να κοινοποιούν στις αρμόδιες αρχές όλες τις αναγκαίες πληροφορίες για το εν λόγω προϊόν, ώστε να εξασφαλίζεται η ιχνηλασιμότητα του προϊόντος.

Το σήμα CE κάνει τη ζωή ευκολότερη για τις επιχειρήσεις και τις εθνικές αρχές:

- Όσον αφορά την ευρωπαϊκή βιομηχανία, το σήμα προσφέρει στις επιχειρήσεις της ΕΕ τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλη την ενιαία αγορά χωρίς να είναι απαραίτητες εγκρίσεις από 27 από τις εθνικές αρχές μειώνονται έτσι το κόστος και το βάρος της συμμόρφωσης ενώ διατηρούνται τα υψηλά πρότυπα.
- Όσον αφορά τις εθνικές αρχές, διευκολύνεται η διεξαγωγή ελέγχων από τον κάθε φορέα σε μια περίοδο όπου η γκάμα των διαθέσιμων αγαθών στην αγορά της ΕΕ αυξάνεται εκθετικά, χωρίς να διακυβεύονται οι προδιαγραφές.

⁹ - Απόφαση αριθ. 768/2008/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Ιουλίου 2008 για κοινό πλαίσιο εμπορίας των προϊόντων.

- http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Ωστόσο, η ενίσχυση του ελέγχου των κοινοποιημένων φορέων και η βελτίωση της εποπτείας της αγοράς βελτιώνουν την αξιοπιστία του σήματος CE και αυξάνουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών.

Με την έναρξη ισχύος της αναθεωρημένης εσωτερικής αγοράς για τα αγαθά, ο ρόλος και η αξιοπιστία του σήματος CE έχουν ενισχυθεί.

Οι διαδικασίες, τα μέτρα και οι κυρώσεις που επιβάλλονται για την παραποίηση/κατάχρηση του σήματος CE προβλέπονται στο διοικητικό και ποινικό δίκαιο του αντίστοιχου κράτους μέλους. Ανάλογα με τη σοβαρότητα της παράβασης, οι οικονομικοί φορείς ενδέχεται να υπόκεινται σε πρόστιμο και, σε ορισμένες περιπτώσεις, σε φυλάκιση. Ωστόσο, αν το προϊόν δεν θεωρείται ότι συνιστά κίνδυνο για την ασφάλεια, ενδέχεται να δοθεί μια δεύτερη δυνατότητα στον κατασκευαστή να διασφαλίσει ότι το προϊόν συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία προτού υποχρεωθεί να το αποσύρει από την αγορά.

2.1.4 Ελαττωματικά προϊόντα: ευθύνη¹⁰

Με το άνοιγμα των αγορών, τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών πρέπει να προστατεύονται ομοιόμορφα στην ενιαία αγορά. Έτσι, η Οδηγία 85/374, για τα θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων στοχεύει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή από ζημιές στην υγεία και στην περιουσία του λόγω ελαττωματικού προϊόντος, και παράλληλα, στη μείωση των διαφορών μεταξύ των εθνικών νομοθεσιών σχετικά με την ευθύνη, οι οποίες στρεβλώνουν τον ανταγωνισμό και περιορίζουν την ελεύθερη κυκλοφορία των προϊόντων. Η οδηγία θεσπίζει την αρχή της αντικειμενικής ευθύνης του παραγωγού σε περίπτωση ζημίας που προκαλείται λόγω του ελαττωματικού χαρακτήρα του προϊόντος του. Μετά την κρίση των «τρελών αγελάδων» το πεδίο εφαρμογής της επεκτάθηκε στις γεωργικές πρώτες ύλες (όπως το κρέας, τα δημητριακά, τα φρούτα και τα λαχανικά) και στα προϊόντα από κνήγι.¹¹

Έτσι οι ζημιωθέντες έχοντας προθεσμία τριών ετών μπορούν να υποβάλουν αίτηση επανόρθωσης σε σχέση με προϊόντα που τέθηκαν σε κυκλοφορία στην εσωτερική αγορά. Ένα προϊόν θεωρείται ελαττωματικό εάν δεν παρέχει την ασφάλεια που δικαιούται κανείς να αναμένει, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων, συμπεριλαμβανομένων της εξωτερικής εμφάνισης του προϊόντος, της ευλόγως αναμενόμενης χρήσης του προϊόντος, του χρόνου κατά τον οποίο το προϊόν ετέθη σε κυκλοφορία.

¹⁰- Οδηγία 85/374/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 25ης Ιουλίου 1985, για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

¹¹ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ: ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

Ο ζημιωθείς φέρει το βάρος της απόδειξης και οφείλει να τεκμηριώσει:

- την ύπαρξη της ζημίας
- το ελάττωμα του προϊόντος
- την αιτιώδη σχέση ζημίας και ελαττώματος.

Απαλλαγή της ευθύνης του παραγωγού

Ο παραγωγός θεωρείται ότι δεν φέρει ευθύνη εάν αποδείξει ότι:

- δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία
- το ελάττωμα εμφανίστηκε αφότου το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία
- το προϊόν δεν κατασκευάστηκε για πώληση ή διανομή με οικονομικό σκοπό
- το προϊόν δεν κατασκευάστηκε ούτε διανεμήθηκε στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας
- το ελάττωμα οφείλεται στο ότι το προϊόν κατασκευάστηκε σύμφωνα με αναγκαστικούς κανόνες δικαίου που θεσπίστηκαν από δημόσια αρχή
- οι τεχνικές γνώσεις τη στιγμή της θέσης σε κυκλοφορία του προϊόντος ήταν ελλιπείς για τη διαπίστωση της ύπαρξης ελαττώματος. Στο σημείο αυτό τα κράτη μέλη έχουν αρμοδιότητα να λάβουν μέτρα κατ' εξαίρεση
- το ελάττωμα συστατικού προκλήθηκε κατά την κατασκευή του τελικού προϊόντος.

Η ευθύνη του παραγωγού δύναται να μειωθεί σε περίπτωση υπαιτιότητας του ζημιωθέντος.

2.1.5 ΠΡΑΣΙΝΗ ΒΙΒΛΟΣ: Ολοκληρωμένη πολιτική προϊόντων¹²

Ο καθορισμός της τιμής των προϊόντων

Η αγορά είναι σε θέση να βελτιστοποιήσει τις περιβαλλοντικές επιδόσεις των προϊόντων, εάν όλες οι τιμές απηχούν το πραγματικό περιβαλλοντικό κόστος των εν λόγω προϊόντων. Κατά κανόνα δεν ισχύει αυτό ακόμη, πλην όμως η εφαρμογή της αρχής «ο ρυπαίνων πληρώνει» θα επέτρεπε την αντιμετώπιση της έλλειψης αυτής της αγοράς, δεδομένου ότι θα επέβαλλε την ενσωμάτωση του περιβαλλοντικού κόστους στην τιμή.

Η κεντρική ιδέα της Πράσινης Βίβλου για την εφαρμογή της αρχής «ο ρυπαίνων πληρώνει» είναι η εφαρμογή διαφοροποιημένης φορολογίας,

¹²-Πράσινη Βίβλος της 7ης Φεβρουαρίου 2001 σχετικά με την ολοκληρωμένη πολιτική προϊόντων
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

ανάλογα με τις περιβαλλοντικές επιδόσεις των προϊόντων. Λόγου χάριν, επιβολή χαμηλότερων συντελεστών ΦΠΑ στα προϊόντα που φέρουν το οικολογικό σήμα ή θέσπιση άλλων οικολογικών φόρων και τελών.

Η αρχή της ευθύνης του παραγωγού έχει ήδη ενσωματωθεί στην οδηγία για τα οχήματα που δεν χρησιμοποιούνται πλέον καθώς και στην πρόταση για τα απορρίμματα ηλεκτρολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, πλην όμως είναι αναγκαίο να διευρυνθεί το πεδίο εφαρμογής της και σε άλλους τομείς.

Η εν επιγνώσει επιλογή των καταναλωτών

Η παρούσα Πράσινη Βίβλος θεωρεί ότι η εκπαίδευση των καταναλωτών (συμπεριλαμβανομένων των παιδιών) και των επιχειρήσεων αποτελεί σημαντικό μέσο για την αύξηση της ζήτησης των φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και για την οικολογικότερη στροφή της κατανάλωσης.

Ένα άλλο μέσο ενημέρωσης των καταναλωτών συνίσταται στον εφοδιασμό τους με κατανοητές, έγκυρες και αξιόπιστες τεχνικές πληροφορίες, μέσω της επισήμανσης των προϊόντων ή μέσω άλλων πηγών πληροφοριών με εύκολη πρόσβαση. Προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις, πρέπει να επισημαίνονται οι κατάλληλες συνθήκες χρήσης των προϊόντων. Το Internet και οι άλλες τεχνικές ενημέρωσης διανοίγουν νέες προοπτικές για την ανταλλαγή πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων εκτιμήσεων και των βέλτιστων πρακτικών.

Το ευρωπαϊκό οικολογικό σήμα αποτελεί ήδη μια πηγή πληροφοριών για τους καταναλωτές, πλην όμως πρέπει να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής του σε περισσότερα προϊόντα. Η δημόσια χρηματοδότηση της οικολογικής επισήμανσης πρέπει να ενισχυθεί, τόσο σε ευρωπαϊκό, όσο και εθνικό επίπεδο.

Άλλα μέσα που θα μπορούσαν να ευνοήσουν την φιλική προς το περιβάλλον κατανάλωση είναι οι οικολογικοί ισχυρισμοί, οι αυτόβουλες δηλώσεις, καθώς και η επισήμανση ISO. Η Επιτροπή θα υποβάλει σύντομα τις κατευθυντήριες γραμμές για την κατάρτιση και την αξιολόγηση των αυτόβουλων δηλώσεων περιβαλλοντικού χαρακτήρα. Η παρούσα Πράσινη Βίβλος υπογραμμίζει ότι είναι επιθυμητή μια συνεργασία σε κοινοτικό επίπεδο προκειμένου να αυξηθεί η χρήση επισήμανσης ISO.

Δεδομένου ότι οι κρατικές προμήθειες αντιπροσωπεύουν το 12 % του ΑΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα μπορούσαν να ενθαρρύνουν τους παραγωγούς προς την κατεύθυνση της αύξησης της παραγωγής οικολογικών προϊόντων, ευνοώντας τα φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή μελετά την έκδοση δύο ανακοινώσεων

για τις κρατικές προμήθειες σε σχέση με το περιβάλλον και για τις ορθές οικολογικές πρακτικές στις δημόσιες προμήθειες. Μελετά επίσης τη δυνατότητα παραδειγματισμού, προσδίδοντας οικολογικό χαρακτήρα στις δικές της δημόσιες αγορές και προσχωρώντας στο σύστημα EMAS.

Ο οικολογικός σχεδιασμός των προϊόντων

Προκειμένου να γενικευθεί ο οικολογικός σχεδιασμός των προϊόντων πρέπει να παράγονται και να δημοσιεύονται πληροφορίες για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των προϊόντων καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους. Οι απογραφές κύκλου ζωής και οι αναλύσεις κύκλου ζωής αποτελούν ικανοποιητικά μέσα.

Η Πράσινη Βίβλος τονίζει ότι οι κατευθυντήριες γραμμές για τον οικολογικό σχεδιασμό, καθώς και μία γενική στρατηγική ενσωμάτωσης του περιβάλλοντος στη διαδικασία σχεδιασμού, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως μέσα υιοθέτησης της αντίληψης του κύκλου ζωής, στις επιχειρήσεις.

Η συνεκτίμηση των περιβαλλοντικών παραγόντων στη διαδικασία τυποποίησης είναι άκρως επιθυμητή. Η χρήση της νέας προσέγγισης για την προαγωγή του οικολογικού σχεδιασμού αποτελεί επίσης ένα πιθανό πεδίο δραστηριοποίησης.

Η παρούσα Πράσινη Βίβλος προτείνει τη συγκρότηση ομάδων μελέτης προϊόντων, αποτελούμενων από ενδιαφερόμενα μέρη οι ομάδες αυτές θα επιδιώξουν την επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων και την άρση των εμποδίων για κάθε συγκεκριμένη ομάδα προϊόντων.

Συμμετοχή στον διάλογο

Στο πλαίσιο της Πράσινης Βίβλου, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή οργανώνει συνεδριάσεις διαβουλεύσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι διαβουλεύσεις αυτές ανακοινώνονται στη Διαδικτυακή ιστοθέση της ΓΔ Περιβάλλον, όπως επίσης και οι περιλήψεις και τα συμπεράσματά τους.

2.1.6 Διαπίστευση και εποπτεία της αγοράς¹³

Η διαπίστευση αναγνωρίζεται ως το τελευταίο στάδιο ελέγχου της καταλληλότητας των υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης, είτε αυτή διενεργείται σε εθελοντική είτε σε υποχρεωτική βάση. Η διαπίστευση δεν έχει εμπορικό χαρακτήρα, στο βαθμό που κάτι τέτοιο θα αποδυνάμωνε την αξία και την αξιοπιστία της.

¹³ -Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Ιουλίου 2008 για τον καθορισμό των απαιτήσεων διαπίστευσης και εποπτείας της αγοράς όσον αφορά την εμπορία των προϊόντων και για την κατάργηση του κανονισμού http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Τα χαρακτηριστικά της διαπίστευσης είναι τα ακόλουθα:

- υπάρχει ένας και μόνο οργανισμός διαπίστευσης ανά κράτος μέλος
- δεν υπάρχει ανταγωνισμός μεταξύ των οργανισμών διαπίστευσης και των οργανισμών αξιολόγησης της συμμόρφωσης
- η διαπίστευση διενεργείται ως άσκηση δημόσιας εξουσίας
- οι οργανισμοί διαπίστευσης δεν έχουν κερδοσκοπικό χαρακτήρα και σέβονται τις αρχές της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας.

Η ευρωπαϊκή συνεργασία για τη διαπίστευση (ΕΣΔ) οφείλει να είναι αρμόδια για τη διαχείριση της αξιολόγησης από ομότιμους, στο πλαίσιο της οποίας ασκείται έλεγχος όσον αφορά τις αρμοδιότητες και τη λειτουργία των εθνικών οργανισμών διαπίστευσης. Μέσω του μηχανισμού αξιολόγησης από ομότιμους, η ΕΣΔ συμβάλλει στην ποιότητα των υπηρεσιών των εθνικών οργανισμών διαπίστευσης, και συνεπώς στην αμοιβαία αποδοχή των πιστοποιητικών συμμόρφωσης σε ολόκληρη την ΕΕ και τον υπόλοιπο κόσμο.

Εποπτεία της αγοράς

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν την αποτελεσματική εποπτεία της αγοράς τους. Είναι υπεύθυνα για τη διοργάνωση και τη διενέργεια διεξοδικών ελέγχων για να διαπιστωθεί ότι τα προϊόντα που καλύπτονται από την κοινοτική νομοθεσία περί εναρμονίσεως ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της προστασίας των δημόσιων συμφερόντων όπως, κυρίως, η υγεία ή η ασφάλεια.

Οι αρμόδιες αρχές εποπτείας της αγοράς σε κάθε κράτος μέλος διασφαλίζουν την εποπτεία των προϊόντων στην κοινοτική αγορά. Είναι επιφορτισμένες με τη διασφάλιση:

- του ελέγχου συμμόρφωσης με τις απατήσεις ασφάλειας των προϊόντων
- της παρακολούθησης των καταγγελιών ή των εκθέσεων σχετικά με τους κινδύνους που συνδέονται με τα προϊόντα
- του ελέγχου των ατυχημάτων και των βλαβών στην υγεία που υπάρχει υπόνοια ότι προκλήθηκαν από τα προϊόντα αυτά
- της επαλήθευσης των διορθωτικών ενεργειών
- της παρακολούθησης και της επικαιροποίησης των επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων που αφορούν θέματα ασφάλειας
- της παρακολούθησης των κοινοποιήσεων των επικίνδυνων προϊόντων στο RAPEX.

Τα κράτη μέλη οφείλουν να συνεργάζονται μεταξύ τους και να διασφαλίζουν την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ίδιων και της Επιτροπής και των σχετικών κοινοτικών οργανισμών.

Οι αρχές εποπτείας της αγοράς διενεργούν τους ενδεδειγμένους ελέγχους σχετικά με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, μέσω του ελέγχου εγγράφων και ενδεχομένως μέσω φυσικών εργαστηριακών ελέγχων και έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν από τους οικονομικούς φορείς τις αναγκαίες πληροφορίες και να επισκέπτονται τις εγκαταστάσεις των οικονομικών φορέων για να ασκούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και με τη δέουσα ανεξαρτησία τα εποπτικά τους καθήκοντα.

Όταν οι αρχές εντοπίζουν ένα προϊόν που παρουσιάζει κίνδυνο, ειδοποιούν τους χρήστες λαμβάνοντας τα ενδεδειγμένα μέτρα. Όταν το προϊόν παρουσιάζει σοβαρό κίνδυνο, τα κράτη μέλη φροντίζουν ώστε:

- να τροποποιηθεί το προϊόν στο RAPEX
- να ανακληθεί ή να αποσυρθεί το προϊόν
- να τροποποιηθεί το προϊόν και να εξαλειφθεί ο κίνδυνος

Σε περίπτωση κινδύνου, τα κράτη μέλη κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση την απόφασή τους στον σχετικό οικονομικό φορέα και στην Επιτροπή, εκθέτοντας τους ακριβείς λόγους για τους οποίους ελήφθη.

Όσον αφορά τους ελέγχους των προϊόντων που εισέρχονται στην κοινοτική αγορά, τα κράτη μέλη παρέχουν στις τελωνειακές αρχές τα αναγκαία μέσα, ώστε να διασφαλίζονται οι ενδεδειγμένοι έλεγχοι όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων, πριν από τη θέση τους σε ελεύθερη κυκλοφορία. Σε περίπτωση που υπάρχει σοβαρός κίνδυνος, εικαζόμενος ή πραγματικός, ή σε περίπτωση που το προϊόν δεν συνοδεύεται από τα απαιτούμενα έγγραφα, οι τελωνειακές αρχές αναστέλλουν τη θέση σε ελεύθερη κυκλοφορία του εν λόγω προϊόντος.

Οι αρχές εποπτείας της αγοράς και οι τελωνειακές αρχές συνεργάζονται ώστε να διασφαλιστεί ο αποτελεσματικός έλεγχος της ασφάλειας των προϊόντων.

2.1.7 Παράδειγμα κανόνων ασφάλειας των προϊόντων και των υπηρεσιών¹⁴

Οι κανόνες για την ασφάλεια των παιχνιδιών αποτελεί παράδειγμα κανόνων της ΕΕ για την ασφάλεια προϊόντων με θεαματικά αποτελέσματα στην Ευρώπη

Κανόνες ασφάλειας παιχνιδιών

Απαιτήσεις ασφαλείας

Τα παιχνίδια που διατίθενται στην αγορά πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς να εγκυμονούν κινδύνους για την ασφάλεια και

¹⁴ -Οδηγία 2009/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Ιουνίου 2009, σχετικά με την ασφάλεια των παιχνιδιών
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

την υγεία, κατά την προβλέψιμη και κανονική περίοδο χρήσης. Συμμορφώνονται:

- με τις βασικές απαιτήσεις ασφαλείας σχετικά με την ηλικία, τη συμπεριφορά των παιδιών και τους κανόνες χρήσης των χημικών ουσιών
- με τις ειδικές διατάξεις ασφαλείας σχετικά με τις φυσικές, μηχανικές, ηλεκτρικές και χημικές ιδιότητες, την ευφλεκτότητα, την υγιεινή και τη ραδιενέργεια.

Τα εν λόγω προϊόντα φέρουν προειδοποιήσεις, που διευκρινίζουν τις προϋποθέσεις και τα ενδεικνυόμενα όρια χρήσης.

Τα προϊόντα που συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις ασφαλείας διακινούνται ελεύθερα στην επικράτεια της ΕΕ και φέρουν τη σήμανση συμμόρφωσης CE.

Συμμόρφωση των προϊόντων

Οι οικονομικοί φορείς φέρουν ευθύνη σχετικά με τη συμμόρφωση των προϊόντων σε συνάρτηση με τον ρόλο τους στην αλυσίδα διανομής.

Ο κατασκευαστής εξασφαλίζει ότι τα προϊόντα του τηρούν τις βασικές και ειδικές απαιτήσεις ασφαλείας. Καταρτίζει δήλωση συμμόρφωσης CE και αξιολογεί την ασφάλεια των παιχνιδιών πριν τη διάθεσή τους στην αγορά.

Στην περίπτωση που ο κατασκευαστής ορίσει εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο, η εντολή αυτού περιλαμβάνει τις ελάχιστες υποχρεώσεις του προς τις εθνικές αρχές. Θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση ενός προϊόντος και να συνεργαστεί με στόχο την εξάλειψη των ενδεχόμενων κινδύνων.

Ο εισαγωγέας βεβαιώνεται για τη συμμόρφωση των προϊόντων που διαθέτει στην αγορά. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, ενημερώνει τον κατασκευαστή καθώς και τις αρχές εποπτείας της αγοράς και οφείλει, εάν ενδείκνυται, να ανακαλέσει τα προϊόντα.

Ο διανομέας επαληθεύει ότι το παιχνίδι φέρει σήμανση συμμόρφωσης πριν το διαθέσει στην αγορά. Εάν διαπιστώσει έλλειψη συμμόρφωσης ενός παιχνιδιού, λαμβάνει διορθωτικά μέτρα ή αποσύρει το προϊόν από την αγορά.

Τα κράτη μέλη οργανώνουν την εποπτεία της αγοράς και ορίζουν τους κοινοποιημένους οργανισμούς, οι οποίοι είναι εξουσιοδοτημένοι για την επαλήθευση της συμμόρφωσης των προϊόντων. Τα μέτρα που λαμβάνονται για την τήρηση της ασφάλειας των παιχνιδιών λαμβάνουν υπόψη την αρχή της προφύλαξης.

Τα προϊόντα διαθέτουν τεκμήριο συμμόρφωσης, εάν συμμορφώνονται με τα εναρμονισμένα πρότυπα που δημοσιεύονται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Παράδειγμα ασφάλειας των υπηρεσιών

- Πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία
- Κανόνες και πρότυπα ασφαλείας για τα επιβατηγά πλοία
- Ναυτιλιακή ασφάλεια: Θαλάσσιος εξοπλισμός
- Ασφάλεια των σιδηροδρόμων
- Εναρμόνιση των κανόνων και των διαδικασιών στην πολιτική αεροπορία

Πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία¹⁵

Συνιστάται στα κράτη μέλη να μεριμνήσουν ώστε τα υπάρχοντα ξενοδοχεία να υπόκεινται σε διατάξεις βασισμένες στις αρχές που διατυπώνονται στη σύσταση, και ειδικότερα:

- να υπάρχουν ασφαλείς έξοδοι κινδύνου, που να επισημαίνονται σαφώς και να παραμένουν ελεύθερες από κάθε εμπόδιο
- η σταθερότητα του κτιρίου να είναι εγγυημένη, τουλάχιστον για όσο χρονικό διάστημα χρειάζονται οι ένοικοι για να εξέλθουν σώοι και αβλαβείς
- να υπάρχουν και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση λειτουργίας κατάλληλα συστήματα συναγερμού
- το προσωπικό να έχει εκπαιδευθεί κατάλληλα και να έχει λάβει τις δέουσες οδηγίες.

Το παράρτημα της σύστασης περιέχει τις τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές, κυρίως για τα χαρακτηριστικά κατασκευής των ξενοδοχείων.

Συνιστάται στα κράτη μέλη να διενεργούν περιοδικούς ελέγχους στα ξενοδοχεία.

Τα κράτη μέλη οφείλουν να ενημερώσουν την Επιτροπή για όλα τα εθνικά μέτρα, τα οποία αποσκοπούν στη διασφάλιση της τήρησης από τα ξενοδοχεία των απαιτήσεων που διατυπώνονται στη σύσταση, καθώς και για τα μέτρα που προτίθενται να λάβουν στα επόμενα πέντε χρόνια.

¹⁵- Σύσταση 86/666/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 1986, που αφορά την πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία

2.2 ΥΓΕΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ¹⁶

2.2.1 Επιστημονικές Επιτροπές για την ασφάλεια των καταναλωτών, της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος¹⁷

Σαν συνέπεια της κρίσης των «τρελών αγελάδων», το 1996, η Επιτροπή ίδρυσε συμβουλευτικές επιστημονικές επιτροπές, αποτελούμενες από διακεκριμένους εμπειρογνώμονες, για να παρέχουν ασφαλείς επιστημονικές γνώμες και να συντονίζουν τις εργασίες των ειδικών κατά τομέα επιστημονικών επιτροπών που υπάρχουν στο πεδίο της υγείας των καταναλωτών. Τρεις επιστημονικές επιτροπές για την ασφάλεια των καταναλωτών και τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και ένα σώμα επιστημονικών συμβούλων για εκτιμήσεις επικινδυνότητας έχουν την ευθύνη να παρέχουν έγκυρες και έγκαιρες επιστημονικές συμβουλές για τη διαμόρφωση των προτάσεων, των αποφάσεων και της πολιτικής της Επιτροπής σχετικά με την ασφάλεια, τη δημόσια υγεία και το περιβάλλον.¹⁸

Η σύσταση μιας συμβουλευτικής δομής αποτελείται από τρεις επιτροπές: η επιστημονική επιτροπή για τα καταναλωτικά προϊόντα (SCCP), η επιστημονική επιτροπή για την υγεία και τους περιβαλλοντικούς κινδύνους (SCHER) και η επιστημονική επιτροπή για τους αναδυόμενους και τους πρόσφατα εντοπισμένους κινδύνους για την υγεία (SCENIHR). Ζητείται η γνώμη των επιτροπών για θέματα που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα άλλων κοινοτικών φορέων. Δίνουν γνωμοδοτήσεις κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής ή με δική τους πρωτοβουλία, ιδίως σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όσον αφορά ένα συγκεκριμένο κίνδυνο ή να εντοπίσουν νέες ανάγκες της έρευνας.

Τομείς αρμοδιότητας

Η SCCP, παρέχει γνώμες για όλους τους υπάρχοντες κινδύνους που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών όσον αφορά τα μη εδώδιμα προϊόντα, όπως είναι τα καλλυντικά, παιχνίδια, υφάσματα, ρούχα, προϊόντα προσωπικής φροντίδας, τα προϊόντα οικιακής χρήσης (απορρυπαντικά, κ.λπ.) και υπηρεσίες προς τους καταναλωτές (τατουάζ, κ.λπ.).

Η SCHER, παρέχει γνωμοδοτήσεις σχετικά με τους κινδύνους για την υγεία και για το περιβάλλοντος που προκαλούνται από τη ρύπανση ή τις

¹⁶ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ: http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

¹⁷ Απόφαση της Επιτροπής 2008/721/EK, της 5ης Αυγούστου 2008, για τη σύσταση μιας συμβουλευτικής δομής επιστημονικών επιτροπών και εμπειρογνομώνων στον τομέα της ασφάλειας των καταναλωτών, της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος

¹⁸ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ: ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

μεταβαλλόμενες φυσικές συνθήκες, όπως ο αέρας, το νερό και η ποιότητα του εδάφους. Σε συνεργασία με άλλα αρμόδια ευρωπαϊκά όργανα, μπορεί να παρέχει γνωμοδοτήσεις σχετικά με την τοξικότητα των χημικών, βιοχημικών και βιολογικών ενώσεων.

Η SCENIHR παρέχει γνωμοδοτήσεις για θέματα που αφορούν τους αναδυόμενους ή πρόσφατα εντοπισμένους κινδύνους για την υγεία, καθώς για ευρύτερα ζητήματα που σχετίζονται έμμεσα με την εκτίμηση του κινδύνου. Στους πιθανούς τομείς δραστηριότητας περιλαμβάνονται η μικροβιακή αντοχή, οι νέες τεχνολογίες (νανοτεχνολογίες, κ.λπ.), τα ιατροτεχνολογικά προϊόντα (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων στα οποία ενσωματώνονται ουσίες ζωικής ή και ανθρώπινης προέλευσης), η μηχανική των ιστών, τα προϊόντα αίματος, η μείωση της γονιμότητας, ο καρκίνος των ενδοκρινών αδένων, οι φυσικοί κινδύνους, όπως ο θόρυβος και τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία (από κινητά τηλέφωνα, πομπούς και ηλεκτρονικές οικιακές συσκευές). Μπορεί επίσης να παρέχει γνωμοδοτήσεις σχετικά με τους κινδύνους που σχετίζονται με τους καθοριστικούς παράγοντες της δημόσιας υγείας και των μη μεταδοτικών νόσων.

Πώς οι επιτροπές εργάζονται

Τα μέλη των τριών επιτροπών διορίζονται από την Επιτροπή βάσει των προσόντων τους και σύμφωνα με γεωγραφική κατανομή.

Η ΕΕΚΠ, η ΕΕΥΠΚ και η SCENIHR αποτελούνται το μέγιστο από 17 μέλη η κάθε μία. Η Επιτροπή αποφασίζει για τον αριθμό των διορισμένων μελών σε κάθε επιτροπή, ανάλογα με τις επιστημονικές απαιτήσεις. Τα μέλη έχουν μια ανανεώσιμη θητεία τριών ετών. Δεν μπορούν να διοριστούν στην ίδια επιτροπή περισσότερες από τρεις φορές διαδοχικά.

Η Επιτροπή διορίζει επιστημονικούς συμβούλους για μια περίοδο πέντε ετών, με δυνατότητα ανανέωσης. Οι επιτροπές μπορούν να καλούν πέντε εμπειρογνώμονες ως συνδεδεμένα μέλη να συμβάλουν στην προετοιμασία των γνωμοδοτήσεων και των διαβουλεύσεων. Όταν απαιτείται οι επιστημονικές επιτροπές μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη βοήθεια των ομάδων εργασίας και εξειδικευμένους εξωτερικούς εμπειρογνώμονες.

Οι τρεις επιτροπές έχουν υιοθετήσει κοινούς διαδικαστικούς κανόνες που διασφαλίζουν τη συμμόρφωσή τους με τις αρχές της αριστείας, της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας και εμπιστευτικότητας. Οι επιτροπές συντονίζονται από Συντονιστική Επιτροπή (ICCG) η οποία απαρτίζεται από τους προέδρους και αντιπροέδρους των επιστημονικών επιτροπών.

2.2.2 Εκτελεστικός Οργανισμός για την Υγεία και τους Καταναλωτές

Ο Εκτελεστικός Οργανισμός για την Υγεία και τους Καταναλωτές υποστηρίζει την Επιτροπή στη διαχείριση των κοινοτικών προγραμμάτων και δράσεων στους τομείς της υγείας, της πολιτικής καταναλωτών και της κατάρτισης σε θέματα ασφάλειας των τροφίμων.

Ο Εκτελεστικός Οργανισμός για την Υγεία και τους Καταναλωτές ιδρύθηκε στις 20 Ιουνίου 2008. Ο Οργανισμός είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή των προγραμμάτων κοινοτικής δράσης στον τομέα της υγείας 2003-2008 και 2008-2013, το πρόγραμμα κοινοτικής δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές για την περίοδο 2007-2013 και την κατάρτιση μέτρων σε θέματα ασφαλείας για τα τρόφιμα, τις ζωοτροφές, την υγεία και την καλή διαβίωση των ζώων, καθώς και για την υγεία των φυτών.

Η γενική αποστολή του Οργανισμού είναι να:

- διευθύνει και εποπτεύει τον κύκλο ζωής των έργων
- εγκρίνει τις πράξεις εκτέλεσης του προϋπολογισμού και την εφαρμογή των προγραμμάτων και των μέτρων
- εκπονεί εκθέσεις για να βοηθήσει την Επιτροπή να αξιολογήσει τα προγράμματα και τα μέτρα.

2.2.3 Πολυετές πρόγραμμα δράσης στον τομέα της υγείας (2014-2020)¹⁹

Το πρόγραμμα «Υγεία για την ανάπτυξη» (2014-2020) αποτελεί το τρίτο πολυετές πρόγραμμα δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Βοηθά/στηρίζει τα κράτη μέλη με στόχο:

- την υλοποίηση των απαραίτητων μεταρρυθμίσεων προκειμένου να καταστούν τα συστήματα υγείας καινοτόμα και βιώσιμα
- τη βελτίωση της πρόσβασης σε καλύτερη και ασφαλέστερη υγειονομική περίθαλψη
- την προαγωγή της καλής υγείας των Ευρωπαίων πολιτών και την πρόληψη των νόσων
- την προστασία των πολιτών της ΕΕ από διασυνοριακές απειλές.

¹⁹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Στόχος 1: Υποστήριξη της ανάπτυξης καινοτόμων και βιώσιμων συστημάτων υγείας

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή οφείλει να βοηθήσει τα κράτη μέλη να αντιμετωπίσουν την έλλειψη ανθρώπινων και οικονομικών πόρων. Οφείλει, επίσης, να τα παροτρύνει να ενσωματώσουν την καινοτομία στην υγειονομική περίθαλψη, π.χ. σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική υγεία, και να μοιραστούν την εμπειρογνωμοσύνη που διαθέτουν στον τομέα αυτό. Επιπλέον, το πρόγραμμα υποστηρίζει την ευρωπαϊκή σύμπραξη καινοτομίας για την ενεργό και υγιή γήρανση.

Στόχος 2: Μεγαλύτερη πρόσβαση σε καλύτερη και ασφαλέστερη υγειονομική περίθαλψη για τους πολίτες

Η Επιτροπή προτείνει τη θέσπιση ενός συστήματος διαπίστευσης των ευρωπαϊκών δικτύων αναφοράς, το οποίο αναμένεται να συμβάλει, για παράδειγμα, στην υποστήριξη των δράσεων που αναλαμβάνονται στον τομέα των σπάνιων νόσων. Θα έπρεπε επίσης να καταρτιστούν ευρωπαϊκές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την ασφάλεια των ασθενών και την κρίση των αντιμικροβιακών φαρμάκων.

Στόχος 3: Προώθηση της καλής υγείας και πρόληψη των νόσων

Τα κράτη μέλη καλούνται να ανταλλάσσουν τις ορθές πρακτικές τους σχετικά με την πρόληψη του καπνίσματος, την κατάχρηση οινόπνευματος και την παχυσαρκία. Επίσης, θα πρέπει να προωθηθεί η πρόληψη των χρόνιων νόσων, όπως ο καρκίνος, μέσω συγκεκριμένων δράσεων.

Στόχος υπ' αριθμόν 4: Προστασία των πολιτών από διασυνοριακές απειλές υγείας

Η Επιτροπή εκτιμά ότι πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο προετοιμασίας και οι ικανότητες συντονισμού σε περίπτωση σοβαρών διασυνοριακών απειλών.

Χρηματοοικονομικές διατάξεις

Το χρηματοδοτικό κονδύλιο για την εκτέλεση του προγράμματος ορίζεται σε 446 εκατ. ευρώ για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2014 έως τις 31 Δεκεμβρίου 2020. Στο πρόγραμμα μπορούν να συμμετάσχουν:

- όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ

- οι υπό προσχώρηση, οι υποψήφιος ή οι εν δυνάμει υποψήφιος χώρες που επωφελούνται από προενταξιακή στρατηγική
- οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ) σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ)
- οι γειτονικές χώρες και οι χώρες στις οποίες εφαρμόζεται η ευρωπαϊκή πολιτική γειτονίας (ΕΠΓ), σύμφωνα με τους όρους που καθορίζονται με σχετική διμερή ή πολυμερή συμφωνία.

Η ΕΕ μπορεί επίσης να παράσχει χρηματοδοτική ενίσχυση με τη μορφή επιχορηγήσεων ή δημόσιων συμβάσεων με στόχο τη χρηματοδότηση δράσεων με σαφή ενωσιακή προστιθέμενη αξία ή να εκχωρήσει λειτουργικές επιχορηγήσεις σε μη κυβερνητικές οργανώσεις. Οι επιχορηγήσεις αυτές καλύπτουν το 60 % των επιλέξιμων δαπανών και αφορούν ευρύ φάσμα νομίμως συσταθέντων οργανισμών, όπως για παράδειγμα:

- οι δημόσιες αρχές και οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα
- τα ερευνητικά ιδρύματα
- τα υγειονομικά ιδρύματα
- τα πανεπιστήμια
- τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και
- οι επιχειρήσεις.

Σε εξαιρετικές και μόνο περιπτώσεις, οι επιχορηγήσεις αυτές μπορούν να ανέλθουν στο 80 % των επιλέξιμων δαπανών.

Οι χρηματοδοτικές ενισχύσεις μπορούν επίσης να καλύψουν δαπάνες που αφορούν δράσεις προετοιμασίας, παρακολούθησης, ελέγχου, λογιστικού ελέγχου και αξιολόγησης, οι οποίες είναι αναγκαίες για την υλοποίηση του προγράμματος.

Εφαρμογή του προγράμματος

Η εφαρμογή των δράσεων του προγράμματος ελέγχεται από την Επιτροπή σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη. Επιπλέον, η Επιτροπή επικουρείται από επιτροπή δυνάμει του κανονισμού σχετικά με τις εκτελεστικές αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Τα κράτη μέλη οφείλουν να ορίσουν εθνικά σημεία επαφής, ώστε να υπάρξει ενημέρωση σχετικά με το πρόγραμμα και τα αποτελέσματά του σε κάθε χώρα.

2.2.4 Ασφάλεια των τροφίμων και των ζωοτροφών²⁰

Πληροφόρηση για τα τρόφιμα

Ο κανονισμός 1169/2011 για την παροχή πληροφοριών για τα τρόφιμα στους καταναλωτές θεσπίζει τις γενικές αρχές, απαιτήσεις και υποχρεώσεις που διέπουν τις πληροφορίες για τα τρόφιμα και ειδικότερα την επισήμανση των τροφίμων. Με την παροχή πληροφοριών για τα τρόφιμα επιδιώκεται υψηλό επίπεδο προστασίας της υγείας και των συμφερόντων των καταναλωτών, αυτή αποτελεί δε τη βάση για να επιλέγουν οι τελικοί καταναλωτές ενήμεροι και να κάνουν ασφαλή χρήση των τροφίμων, με ιδιαίτερη έμφαση στους υγειονομικούς, οικονομικούς, περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και δεοντολογικούς παράγοντες. Ο κανονισμός ισχύει για τους υπευθύνους επιχειρήσεων τροφίμων σε όλα τα στάδια της τροφικής αλυσίδας και για όλα τα τρόφιμα που προορίζονται για τον τελικό καταναλωτή, περιλαμβανομένων των τροφίμων που διατίθενται από τις μονάδες ομαδικής εστίασης και των τροφίμων που προορίζονται να παραδοθούν στις μονάδες ομαδικής εστίασης. Εναρμονισμένοι κανόνες εφαρμόζονται στους ισχυρισμούς διατροφής και υγείας οι οποίοι διατυπώνονται στις εμπορικές ανακοινώσεις, είτε στην επισήμανση, είτε την παρουσίαση ή τη διαφήμιση των τροφίμων που διατίθενται στον τελικό καταναλωτή²¹.

Πρότυπα ασφαλείας

Απαγορεύεται η διάθεση στην αγορά οποιωνδήποτε μη ασφαλών τροφίμων επικίνδυνων για την υγεία και/ή ακατάλληλων προς κατανάλωση. Προκειμένου να καθοριστεί εάν ένα τρόφιμο είναι μη ασφαλές, λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- οι κανονικές συνθήκες χρήσης του
- οι πληροφορίες που παρέχονται στον καταναλωτή
- οι πιθανές άμεσες ή ετεροχρονισμένες επιπτώσεις στην υγεία
- οι πιθανές σωρευτικές τοξικές επιπτώσεις
- οι ιδιαίτερες ευαισθησίες συγκεκριμένων καταναλωτών.

Όταν ένα μη ασφαλές τρόφιμο αποτελεί μέρος στοίβας, παρτίδας ή αποστελλόμενου φορτίου τροφίμων, θεωρείται ότι όλα τα τρόφιμα στην εν λόγω παρτίδα είναι μη ασφαλή.

Ομοίως, ζωοτροφές οι οποίες θεωρήθηκαν μη ασφαλείς δεν διατίθενται στην αγορά ούτε χορηγούνται ως τροφή σε οποιοδήποτε ζώο που χρησιμοποιείται για την παραγωγή τροφίμων.

²⁰- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 178/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

²¹ ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ:ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ:ΔΙΚΑΙΟ,ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ,ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ(ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ,2013)

Υποχρεώσεις των υπευθύνων επιχείρησης τροφίμων

Οι υπεύθυνοι επιχείρησης τροφίμων εφαρμόζουν τη νομοθεσία για τα τρόφιμα σε όλα τα στάδια της τροφικής αλυσίδας, κατά την παραγωγή, τη μεταποίηση, τη μεταφορά, τη διανομή και την προμήθεια των τροφίμων.

Ομοίως, οι υπεύθυνοι επιχείρησης τροφίμων υποχρεούνται να εξασφαλίζουν την ανιχνευσιμότητα των προϊόντων σε όλα τα στάδια της παραγωγής, της μεταποίησης και της διανομής, καθώς και των ουσιών που ενσωματώνονται στα τρόφιμα.

Εάν ένας υπεύθυνος επιχείρησης τροφίμων κρίνει ότι ένα τρόφιμο είναι βλαβερό την υγεία των ανθρώπων ή των ζώων, ξεκινά αμέσως διαδικασίες για την απόσυρση του από την αγορά και ενημερώνει σχετικά τις αρμόδιες αρχές. Όταν το προϊόν ενδέχεται να έχει φθάσει στους καταναλωτές, ο υπεύθυνος ενημερώνει τους καταναλωτές και ανακαλεί τα προϊόντα που έχει ήδη προμηθεύσει.

Ανάλυση των κινδύνων που συνδέονται με τα τρόφιμα

Η ανάλυση των κινδύνων για την υγεία περιλαμβάνει πολλές φάσεις: την αξιολόγηση, τη διαχείριση και την κοινοποίηση στο κοινό. Η διαδικασία αυτή διεξάγεται με τρόπο ανεξάρτητο, αντικειμενικό και διαφανή, επί τη βάση των διαθέσιμων επιστημονικών στοιχείων.

Όταν από την ανάλυση διαπιστωθεί η ύπαρξη κινδύνου, τα κράτη μέλη και η Επιτροπή δύνανται να εφαρμόσουν την αρχή της προφύλαξης και να λάβουν ανάλογα και προσωρινά μέτρα.

Διεθνής αγορά

Η νομοθεσία εφαρμόζεται στα προϊόντα που εξάγονται ή επανεξάγονται στην ΕΕ προτού διατεθούν στην αγορά τρίτης χώρας, εκτός εάν αποφασίσει διαφορετικά η εισάγουσα χώρα.

Η ΕΕ συμβάλλει στην ανάπτυξη των διεθνών τεχνικών προτύπων για τα τρόφιμα και τις ζωοτροφές, καθώς και των υγειονομικών και φυτοϋγειονομικών προτύπων.

2.2.5 Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων (EFSA)

Η Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων πρέπει να παρέχει επιστημονικές συμβουλές, ανεξάρτητη ενημέρωση και επιστημονική και

τεχνική υποστήριξη για τη νομοθεσία και τις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε όλους τους τομείς που έχουν άμεσες ή έμμεσες επιπτώσεις στην ασφάλεια των τροφίμων και των ζωοτροφών²². Αποτελεί πηγή ανεξάρτητης ενημέρωσης και κοινοποιεί τους κινδύνους στο ευρύ κοινό. Στην EFSA μπορούν να συμμετέχουν τα κράτη μέλη της ΕΕ καθώς και οι χώρες που εφαρμόζουν την κοινοτική νομοθεσία σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων.

Η EFSA έχει επίσης τα ακόλουθα καθήκοντα:

- συντονίζει την αξιολόγηση των κινδύνων και εντοπίζει τους αναδυόμενους κινδύνους
- παρέχει επιστημονικές και τεχνικές συμβουλές στην Επιτροπή, μεταξύ άλλων στο πλαίσιο των διαδικασιών διαχείρισης των κρίσεων
- συλλέγει και δημοσιεύει τα επιστημονικά και τεχνικά δεδομένα στον τομέα της ασφάλειας των τροφίμων
- δημιουργεί σύστημα δικτύων ευρωπαϊκών οργανισμών που δρουν στον τομέα της ασφάλειας των τροφίμων

Σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης

Στο σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης RAPEX συμμετέχουν τα κράτη μέλη, η Επιτροπή, η EFSA. Το σύστημα επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών όσον αφορά:

- τα μέτρα που αποσκοπούν στον περιορισμό της θέσης σε κυκλοφορία ή της απόσυρσης τροφίμων από την αγορά
- τις ενέργειες που αναλαμβάνονται μαζί με τους επαγγελματίες του τομέα για τη ρύθμιση της χρήσης των τροφίμων
- την απόρριψη παρτίδας τροφίμων από αρμόδια υπηρεσία συνοριακού σταθμού της ΕΕ.

Οι πληροφορίες που διαβιβάζονται στο πλαίσιο του συστήματος προειδοποίησης πρέπει να κοινοποιούνται στο ευρύ κοινό, εάν αφορούν κίνδυνο που συνδέεται με τα τρόφιμα.

Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

Όταν τα τρόφιμα, συμπεριλαμβανομένων αυτών που εισάγονται από τρίτη χώρα, αποτελούν σοβαρό και μη περιορίσιμο κίνδυνο για την ανθρώπινη υγεία, την υγεία των ζώων ή το περιβάλλον, η Επιτροπή λαμβάνει μέτρα προστασίας και:

²² ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ: ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ: ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

- αναστέλλει τη διάθεση στην αγορά ή τη χρήση των προϊόντων προέλευσης ΕΕ
- αναστέλλει τις εισαγωγές προϊόντων προέλευσης τρίτων χωρών.

Ωστόσο, εάν η Επιτροπή δεν δράσει από τη στιγμή που έχει ενημερωθεί για την ύπαρξη σοβαρού κινδύνου, το ενδιαφερόμενο κράτος μέλος μπορεί να λάβει μέτρα προστασίας. Εντός προθεσμίας δέκα εργάσιμων ημερών, η Επιτροπή συγκαλεί τη μόνιμη επιτροπή για την τροφική αλυσίδα και την υγεία των ζώων με σκοπό την παράταση, τροποποίηση ή κατάργηση των εθνικών μέτρων.

Σχέδιο για τη διαχείριση κρίσεων

Σε καταστάσεις που ενέχουν άμεσους ή έμμεσους κινδύνους για την ανθρώπινη υγεία, οι οποίοι δεν προβλέπονται από τον παρόντα κανονισμό, η Επιτροπή, η EFSA και τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν γενικό σχέδιο διαχείρισης κρίσεων.

Παρομοίως, όταν υπάρχει σοβαρός κίνδυνος που δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί κατάλληλα με τις ισχύουσες διατάξεις, η Επιτροπή συγκροτεί αμέσως μονάδα κρίσης στην οποία συμμετέχει η Αρχή παρέχοντας επιστημονική και τεχνική υποστήριξη. Αυτή η μονάδα κρίσης συλλέγει και αξιολογεί όλα τα σχετικά δεδομένα και εντοπίζει τις διαθέσιμες επιλογές για την πρόληψη, εξάλειψη ή μείωση του κινδύνου για την ανθρώπινη υγεία.

2.2.6 Επισήμανση και συσκευασία τροφίμων²³

Οι ποσότητες των τροφίμων οι οποίες προσφέρονται στους καταναλωτές είναι κατά εκατό έως και χίλιες φορές μεγαλύτερες από εκείνες της αρχής του αιώνα έχοντας ως συνέπεια οι καταναλωτές να έχουν γίνει ιδιαίτερα προσεκτικοί όσον αφορά την ποιότητα και την ασφάλεια των προϊόντων. Η διασφάλιση των απαιτήσεων αυτών γίνεται με την επισήμανση και την συσκευασία των τροφίμων γιατί οι καταναλωτές σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία έχουν δικαίωμα να γνωρίζουν τι είναι εκείνο που αγοράζουν και πόσο ικανοποιεί τις ανάγκες τους.

Τα προϊόντα πρέπει να συσκευάζονται ώστε να διατηρηθεί αναλλοίωτη η κατάσταση τους σε όλο το μήκος της αλυσίδας διανομής. Η επισήμανση των τροφίμων βρίσκεται παντού και ελέγχεται από την Οδηγία 2000/13/ΕΚ, η οποία είναι μια κωδικοποιημένη απόδοση της Οδηγίας 79/112/ΕΚ.

²³ Άρθρο του Δρ.Αθανάσιος Ε. Τυρπένου, Αναπληρωτής Ερευνητής Ινστιτούτο Κτηνιατρικών Ερευνών Θεσ/κης

Τα τρόφιμα τα οποία πωλούνται στον τελικό καταναλωτή πρέπει να επισημαίνονται πάνω στην συσκευασία σε μια ετικέτα εύκολα κατανοητή και ανεξίτηλη . Όταν τα τρόφιμα δεν συσκευάζονται ή δεν πωλούνται στον τελικό καταναλωτή επισημαίνονται με ειδικά συνοδευτικά έγγραφα.

Βασική αρχή των κανόνων της Ε.Ε για την επισήμανση των τροφίμων είναι ότι πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές όλες οι πληροφορίες σχετικά με την σύνθεση του προϊόντος, τον παρασκευαστή, τις μεθόδους αποθήκευσης και παρασκευής . Οι παραγωγοί και οι παρασκευαστές μπορούν να δώσουν πρόσθετες ακριβείς πληροφορίες χωρίς να παραπλανούν τον καταναλωτή και χωρίς να περιέχουν ισχυρισμούς με θεραπευτικές ή προληπτικές ιδιότητες τροφίμων.

Στην κατηγορία των τροφίμων για βρέφη και παιδιά δεύτερης παιδικής ηλικίας προβλέπονται αυστηρότεροι κανόνες, όσον αφορά την σύνθεση, την επισήμανση και την εμπορία τους (Οδηγία 91/321/ΕΟΚ).

Έτσι η επισήμανση των τροφίμων πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες υποχρεωτικές ενδείξεις :

- Ονομασία πώλησης (ονομασία με την οποία πωλείται το προϊόν).
- Κατάλογο των συστατικών (σε ορισμένες προϋποθέσεις δεν απαιτείται μνεία των συστατικών π.χ. τα νωπά φρούτα και λαχανικά, τα αεριούχα νερά κ.λπ.).
- Ποσότητα των συστατικών ή των κατηγοριών τους (%).
- Αλλεργιογόνα (Οδηγία 2003/89/ΕΚ).
- Περιεκτικότητα σε κρέας (Οδηγία 2001/101/ΕΚ). Η οδηγία αυτή ορίζει τους όρους χρήσης της ονομασίας «κρέας» για την επισήμανση τροφίμων που περιέχουν ως συστατικό το κρέας. Η οδηγία θεσπίζει ανώτατα όρια για την περιεκτικότητα σε λίπη και συνδετικό ιστό των προϊόντων τα οποία μπορούν να ενταχτούν στην κατηγορία κρέας.
- Καθαρή ποσότητα. Η ένδειξη αυτή εκφράζεται σε μονάδες όγκου για τα υγρά και μονάδες μάζας για τα υπόλοιπα προϊόντα
- Ημερομηνία ελάχιστου χρόνου διατήρησης η οποία αποτελείται από ημέρα, μήνα και έτος.

Όσον αφορά τα τρόφιμα τα οποία αλλοιώνονται εύκολα είναι υποχρεωτικές οι παρακάτω ενδείξεις :

- Η τελική ημερομηνία.
- Οι ιδιαίτερες συνθήκες διατήρησης και χρήσης.
- Το όνομα ή η εμπορική επωνυμία και η διεύθυνση του κατασκευαστή ή του συσκευαστή ή ενός πωλητή εγκατεστημένου στο εσωτερικό της κοινότητας.

- Ο τόπος καταγωγής ή προέλευσης, στην περίπτωση που η παράλειψη της ένδειξης αυτής μπορεί να οδηγήσει στην παραπλάνηση του καταναλωτή.
- Οι οδηγίες χρήσης, εφόσον είναι αναγκαίο.
- Η αναγραφή του κατ' όγκον αλκοολικού τίτλου για ποτά με περιεκτικότητα μεγαλύτερη από 1,2%.

Συσκευασία τροφίμων

Η συσκευασία τροφίμων τα προστατεύει από τις αλλοιώσεις, την εξωτερική μόλυνση και την φθορά. Φέρει την ταυτότητα και την περιγραφή του περιεχομένου. Η συσκευασία των τροφίμων γίνεται ανάλογα με την φύση και τις απαιτήσεις του προϊόντος, την διάρκεια ζωής, την μέθοδο διακίνησης, τον βαθμό και την φύση της προστασίας και τις επιπτώσεις στο περιβάλλον.

Οι νέες επιστημονικές εξελίξεις στον τομέα της συσκευασίας των τροφίμων επέτρεψαν την κατασκευή των <ενεργών> και <νοημόνων> υλικών συσκευασίας. Τα παραπάνω περιλαμβάνονται στην νομοθεσία (κανονισμός 1935/2004/EK).

Αφετέρου, επετράπη η διάθεση στην αγορά άλλων δύο ειδών συσκευασίας τα οποία αντιδρούν με νοήμονα τρόπο όταν έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα. Το ένα είδος παρέχει πληροφορίες για την ποιότητα του προϊόντος π.χ αλλάζει χρώμα όταν το προϊόν δεν είναι φρέσκο. Το άλλο είδος διατηρεί περισσότερο το προϊόν π.χ εμποδίζει την δημιουργία αερίων.

Ο κανονισμός 1935/2004/EK ορίζει τις απαιτήσεις για την ιχνηλασιμότητα των υλικών τα οποία έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα, από την κατασκευή έως την διάθεσή τους. Η ιχνηλασιμότητα αναφέρεται και στην Λευκή Βίβλο για την ασφάλεια των τροφίμων.

Ιονισμένα ή ακτινοβοληθέντα προϊόντα

Η χρησιμοποίηση των ιονιζουσών ακτινοβολιών είναι μια μέθοδος συντήρησης τροφίμων η οποία έχει εναρμονισθεί στην Ε.Ε για μια σειρά τροφίμων τα οποία μπορούν να ιονισθούν. Στα τρόφιμα αυτά πρέπει να δηλώνεται με ειδικό σήμα ότι έχουν υποστεί δράση ακτινοβολιών για συντήρηση.

Διατροφική επισήμανση

Η διατροφική επισήμανση έχει εναρμονιστεί σε όλη την Ευρώπη. Είναι προαιρετική αλλά όταν στην επισήμανση ή σε διαφήμιση περιλαμβάνεται διατροφικός ισχυρισμός γίνεται υποχρεωτική (Οδηγία 90/496/ΕΟΚ).

ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	ΑΝΑ ΜΕΡΙΔΑ	ΑΝΑ 100g
ΕΝΕΡΓΕΙΑ	658 kJ 155 Kcal	1.578 kJ 372 kcal
ΛΙΠΗ	0,5g	1,4g
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΚΟΡΕΣΜΕΝΑ	0,2g	0,4g
ΥΔΑΤΑΝΘΡΑΚΕΣ	29,9g	78,4g
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΣΑΚΧΑΡΑ	11,3g	17,2g
ΠΡΩΤΕΪΝΕΣ	6,9g	8,4g
ΦΥΤΙΚΕΣ ΪΝΕΣ	1,8g	5,9g
ΝΑΤΡΙΟ	0,2g	0,5g

QUID

Η ποσοστιαία δήλωση (%) αναφέρεται στην ποσότητα ενός συστατικού ή συνόλου συστατικών η οποία χρησιμοποιείται στην παρασκευή τροφίμου. Επίσης, στη συσκευασία πρέπει να δηλώνονται και οι ορισμοί σύντομης μορφής πρόσθετων ουσιών (E).

Καταψυγμένα προϊόντα

Η ταχεία κατάψυξη τροφίμων (Οδηγία 89/108/ΕΟΚ) έχει επίσης εναρμονισθεί στην Ε.Ε. Τα τρόφιμα πρέπει να αναφέρουν στην συσκευασία <quick-frozen> και τον αριθμό παρτίδας. Η θερμοκρασία πρέπει να είναι -18 c.

Τέλος λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα για την επισήμανση, συσκευασία των επικίνδυνων ουσιών και παρασκευασμάτων.



(α)



(β)



(γ)

²⁴Τα ανωτέρω παραδείγματα αφορούν ορισμένους τύπους ετικετών που μπορείτε να βρείτε σε προϊόντα της ΕΕ με επισήμανση π.χ. του κινδύνου ασφάλειας του προϊόντος ή των περιβαλλοντικών κριτηρίων που ελήφθησαν υπόψη κατά την παραγωγή του.

²⁴ Βλ. Καταναλωτές **σελ 10** (Επίσημες εκδόσεις των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων)

Το σύμβολο (α) ότι πληροί τα κριτήρια του οικολογικού σήματος της ΕΕ, το οποίο χορηγείται σε προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν μειωμένες περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, το (β) ότι η συσκευασία του προϊόντος είναι ανακυκλώσιμη και το (γ) ότι το προϊόν συμμορφώνεται με τους κανόνες της ΕΕ για τη βιολογική γεωργία. Επίσης το σύμβολο που έχει ένα θαυμαστικό μέσα σε ρόμβο δηλώνει ότι το προϊόν είναι τοξικό, περιέχει ερεθιστική ουσία. Άλλα ειδικά σήματα χρησιμοποιούνται για κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα, για να δηλώσουν την κατανάλωση ενέργειας, τους ρύπους και τη σύνθεση του προϊόντος.

2.2.7 Η αρχή της προφύλαξης²⁵

Η πολιτική για την ασφάλεια των τροφίμων της Ένωσης βασίζεται στην αρχή της προφύλαξης. Αυτή η τελευταία αρχή αποτελεί τμήμα μιας διαρθρωμένης προσέγγισης για την ανάλυση του κινδύνου βάσει αξιολόγησης, διαχείρισης και κοινοποίησης των κινδύνων. Στις ειδικές περιπτώσεις κατά τις οποίες, ύστερα από αξιολόγηση των διαθέσιμων πληροφοριών, εντοπίζεται πιθανότητα βλαβερών επιπτώσεων στην υγεία αλλά εξακολουθεί να υπάρχει επιστημονική αβεβαιότητα, μπορούν να ληφθούν τα προσωρινά μέτρα διαχείρισης του κινδύνου που είναι αναγκαία για την εξασφάλιση του υψηλού επιπέδου προστασίας της υγείας που έχει επιλεγεί στην Ένωση, μέχρι να υπάρξουν περαιτέρω επιστημονικές πληροφορίες για μια πιο εμπεριστατωμένη αξιολόγηση του κινδύνου. Πράγματι, κατά το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο, όταν υπάρχει αμφιβολία ως προς τον κίνδυνο για την ανθρώπινη υγεία ή ασφάλεια, τα Ευρωπαϊκά όργανα οφείλουν να πάρουν τα ενδεικνυόμενα μέτρα χωρίς να περιμένουν να γίνει εμφανής ο κίνδυνος.

Το Πρωτοδικείο επιβεβαίωσε την προσέγγιση της Επιτροπής. Η αρχή της προφύλαξης μπορεί να εφαρμοστεί μόνον σε καταστάσεις κινδύνου, ιδίως για την υγεία του ανθρώπου, οι οποίες, χωρίς να στηρίζονται σε απλές υποθέσεις που δεν έχουν ελεγχθεί επιστημονικά, δεν έχουν πλήρως αποδειχθεί. Πριν από κάθε προληπτικό μέτρο, η δημόσια αρχή πρέπει να προβεί σε αξιολόγηση του κινδύνου που περιλαμβάνει δύο πτυχές: μία επιστημονική πτυχή, δηλαδή μια κατά το δυνατόν εξαντλητική επιστημονική αξιολόγηση, δεδομένου ιδίως του επείγοντος χαρακτήρα, και μία πολιτική πτυχή(διαχείριση των κινδύνων) στο πλαίσιο της οποίας η δημόσια αρχή πρέπει να είναι σε θέση να επιλέξει το επίπεδο

²⁵ -Ανακοίνωση της Επιτροπής της 2ας Φεβρουαρίου 2000 για την προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης

http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

προστασίας και, συνεπώς, ποια μέτρα θεωρεί κατάλληλα σε σχέση με το βαθμό επικινδυνότητας τον οποίο κρίνει αποδεκτό. Η έννοια της «επικινδυνότητας» (risk) ανταποκρίνεται στην πιθανότητα αρνητικών επιδράσεων για την ανθρώπινη υγεία λόγω χρήσης ενός προϊόντος ή μιας διαδικασίας. Η έννοια του «κινδύνου» (hazard/danger) χρησιμοποιείται γενικώς με ευρύτερη έννοια και περιλαμβάνει κάθε προϊόν ή διαδικασία που μπορεί να έχει αρνητικές επιδράσεις στην υγεία του ανθρώπου.²⁶

Στόχος της είναι να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας του περιβάλλοντος μέσω προληπτικής λήψης αποφάσεων σε περιπτώσεις κινδύνου. Ωστόσο στην πράξη το πεδίο εφαρμογής της αρχής της προφύλαξης είναι ευρύτερο και εκτείνεται επίσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές, στην ευρωπαϊκή νομοθεσία για τα είδη διατροφής, και στην υγεία των ανθρώπων, των ζώων και των φυτών.

Η προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης

Σύμφωνα με την Επιτροπή μπορεί να γίνει επίκληση της αρχής της προφύλαξης όταν ένα προϊόν ή μία διεργασία ενδέχεται να έχει επικίνδυνα αποτελέσματα, τα οποία έχουν προσδιοριστεί μέσω επιστημονικής και αντικειμενικής αξιολόγησης, εάν η αξιολόγηση αυτή δεν επιτρέπει να προσδιοριστεί ο κίνδυνος με επαρκή βεβαιότητα.

Η προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης εντάσσεται συνεπώς στο γενικό πλαίσιο της ανάλυσης του κινδύνου (που περιέχει εκτός από την αξιολόγηση του κινδύνου, τη διαχείριση του κινδύνου και την κοινοποίηση του κινδύνου), και ειδικότερα στο πλαίσιο της διαχείρισης του κινδύνου που αντιστοιχεί στο στάδιο της λήψης αποφάσεων.

Η Επιτροπή υπογραμμίζει ότι δεν μπορεί να γίνει προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης παρά μόνο στην υποθετική περίπτωση ενός δυνητικού κινδύνου και ότι σε καμία περίπτωση δεν μπορεί αυτό να δικαιολογήσει την αυθαίρετη λήψη αποφάσεων.

Η προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης δεν δικαιολογείται παρά μόνο εφόσον πληρούνται τρεις προηγούμενες προϋποθέσεις:

- ο εντοπισμός δυνητικά αρνητικών αποτελεσμάτων
- η αξιολόγηση των διαθέσιμων επιστημονικών δεδομένων
- η έκταση της επιστημονικής αβεβαιότητας.

²⁶ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ: ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

Τα μέτρα προφύλαξης

Οι αρχές που είναι αρμόδιες για τη διαχείριση του κινδύνου μπορούν να αποφασίσουν για την ανάληψη ή τη μη ανάληψη δράσης σε συνάρτηση με το επίπεδο του κινδύνου. Εάν υπάρχει αυξημένος κίνδυνος, μπορούν να υιοθετηθούν περισσότερες κατηγορίες μέτρων, όπως ανάλογες νομοθετικές πράξεις, χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων, μέτρα ενημέρωσης του κοινού κ.λπ.).

Οι κοινές κατευθυντήριες γραμμές

Τρεις ειδικές αρχές πρέπει να διέπουν την προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης:

- η όσο το δυνατόν πληρέστερη επιστημονική αξιολόγηση και ο προσδιορισμός, στο μέτρο του δυνατού, του βαθμού επιστημονικής αβεβαιότητας
- η αξιολόγηση του κινδύνου και των δυνητικών συνεπειών της απουσίας δράσης
- η συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών στη μελέτη των μέτρων προφύλαξης, από τη στιγμή που τα αποτελέσματα της επιστημονικής αξιολόγησης και/ή της αξιολόγησης του κινδύνου είναι διαθέσιμα.

Επιπλέον, οι γενικές αρχές της διαχείρισης των κινδύνων παραμένουν εφαρμοστέες όταν γίνεται προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης. Πρόκειται για τις εξής πέντε αρχές:

- τα μέτρα να είναι ανάλογα με το επίπεδο της επιδιωκόμενης προστασίας
- να μην επιφέρει διακρίσεις η εφαρμογή τους
- να είναι συνεπή με τα μέτρα που έχουν ήδη ληφθεί σε παρόμοιες καταστάσεις ή που χρησιμοποιούν παρόμοιες προσεγγίσεις
- να εξετάζονται τα πλεονεκτήματα και οι επιβαρύνσεις που απορρέουν από τις ενέργειες που έχουν αναληφθεί ή την απουσία ενεργειών
- να μπορούν να αναθεωρούνται υπό το φως της επιστημονικής εξέλιξης.

Το βάρος της απόδειξης

Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι Ευρωπαίοι καταναλωτές και οι ενώσεις που τους εκπροσωπούν πρέπει να αποδείξουν τον κίνδυνο που συνδέεται με μια διεργασία ή ένα προϊόν που κυκλοφόρησε στην αγορά, με εξαίρεση τα φάρμακα, τα παρασιτοκτόνα και τα πρόσθετα τροφίμων.

Ωστόσο, στην περίπτωση που μια ενέργεια γίνεται δυνάμει της αρχής της προφύλαξης, μπορεί να απαιτηθεί από τον παραγωγό, τον κατασκευαστή ή τον εισαγωγέα να αποδείξει την απουσία κινδύνου. Η δυνατότητα αυτή πρέπει να εξετάζεται κατά περίπτωση. Δεν μπορεί να γίνει γενικευμένη επέκτασή της σε όλα τα προϊόντα και τις διεργασίες που προωθούνται στην αγορά.

Σύμφωνα με την αρχή της προφύλαξης, η Οδηγία 2001/18 επιδιώκει τον έλεγχο της διάθεσης στην αγορά γενετικώς τροποποιημένων οργανισμών (ΓΤΟ) στο περιβάλλον. Τα προϊόντα που περιέχουν ΓΤΟ πρέπει να είναι σαφώς επισημασμένα και πρέπει να υπάρχει πληροφόρηση και διαβούλευση με το κοινό πριν από την ελευθέρωση και τη διάθεση στην αγορά ΓΤΟ και προϊόντων που περιέχουν ΓΤΟ. Τα κράτη μέλη έχουν αναλάβει να καταρτίσουν δημόσια μητρώα των τόπων στους οποίους καλλιεργούνται ΓΤΟ και να απαγορεύσουν σταδιακά τους γονιδιακούς δείκτες ανθεκτικότητας των ΓΤΟ στα αντιβιοτικά, που μπορεί να έχουν βλαβερές συνέπειες για την υγεία του ανθρώπου και για το περιβάλλον. Οι γενετικώς τροποποιημένοι μικροοργανισμοί μπορεί να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από συνθήκες περιορισμένης χρήσης [Οδηγία 2009/41]. Ο Κανονισμός 1830/2003 καθιέρωσε πλαίσιο για την ιχνηλασιμότητα προϊόντων που αποτελούνται από ή περιέχουν ΓΤΟ, και τροφίμων και ζωοτροφών που παράγονται από ΓΤΟ, με στόχο τη διευκόλυνση της επακριβούς επισήμανσης, της παρακολούθησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον και, κατά περίπτωση, στην υγεία, και την εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων διαχείρισης των κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης, αν χρειάζεται, της απόσυρσης προϊόντων. Ένας άλλος κανονισμός θέσπισε ευρωπαϊκές διαδικασίες για την έγκριση και την εποπτεία των γενετικώς τροποποιημένων τροφίμων και ζωοτροφών, καθώς και διατάξεις για την επισήμανση των γενετικώς τροποποιημένων τροφίμων και ζωοτροφών²⁷

²⁷ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

2.3 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Οργανωμένα ταξίδια²⁸

Η νομοθεσία της ΕΕ προστατεύει τα συμφέροντα των καταναλωτών που αγοράζουν πακέτα οργανωμένων διακοπών, καθορίζοντας τις υποχρεώσεις των πρακτόρων και των εμπόρων λιανικής πακέτων διακοπών, καθώς και ορισμένα ειδικά δικαιώματα των καταναλωτών. Στις σχετικές υποχρεώσεις συγκαταλέγονται, για παράδειγμα, ο καθορισμός ενός προσώπου που θα είναι υπεύθυνο για την παροχή όλων των υπηρεσιών, η παροχή όλων των αναγκαίων πληροφοριών πριν από την υπογραφή της σύμβασης, η ύπαρξη ενός σημείου επαφής για την ταχεία παροχή υπηρεσιών συνδρομής, το δικαίωμα μεταβίβασης της κράτησης σε τρίτο πρόσωπο, το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση μεταβολής ουσιαστικών στοιχείων του πακέτου και, τέλος, το δικαίωμα εναλλακτικών ρυθμίσεων χωρίς χρέωση σε περίπτωση αδυναμίας παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών.

Προστασία του καταναλωτή στις διακοπές και κατά την παραμονή του στο εξωτερικό

Η ελεύθερη κυκλοφορία είναι μια από τις πλέον σημαντικές ατομικές ελευθερίες των πολιτών της ΕΕ. Ο όρος «ελεύθερη κυκλοφορία» καλύπτει τα ταξίδια. Αλλά, κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού, ενδέχεται να ανακύψουν διάφορα προβλήματα. Οι καταναλωτές πρέπει να προστατεύονται ακόμη και σε ένα τέτοιο ενδεχόμενο.

Δικαιώματα των επιβατών

Η ΕΕ είναι το μοναδικό μέρος του κόσμου όπου έχουν θεσπιστεί ελάχιστα πρότυπα για τα δικαιώματα των επιβατών όλων των μέσων μεταφοράς: εναέριων, σιδηροδρομικών, πλωτών και οδικών. Οι επιβάτες απολαμβάνουν μιας ελάχιστης δέσμης δικαιωμάτων, μεταξύ των οποίων και μέτρα που αφορούν την ενημέρωση, τη βοήθεια και την αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης δρομολογίου. Η νομοθεσία της ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών λαμβάνει επίσης μέτρα για τα άτομα με αναπηρίες και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

²⁸ Οδηγία του Συμβουλίου 90/314/ΕΟΚ
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η πληροφόρηση των καταναλωτών επιδιώκει να καλύψει δύο ανάγκες: να μπορούν οι καταναλωτές, πρώτα απ' όλα, να συγκρίνουν την τιμή ενός προϊόντος στο εσωτερικό ενός κράτους και, έπειτα, να γνωρίζουν τις αντίστοιχες τιμές στα άλλα κράτη μέλη. Η ένδειξη των τιμών των προϊόντων είναι ένα σημαντικό μέσο πληροφόρησης και προστασίας των καταναλωτών. Η Οδηγία 98/6 επιβάλλει την ένδειξη της τιμής ανά μονάδα μέτρησης όλων των προϊόντων που προσφέρονται προς πώληση στα καταστήματα, επιτρέποντας έτσι στον καταναλωτή να έχει μια σαφή αντίληψη του κόστους της μονάδας του προϊόντος που τον ενδιαφέρει, ώστε να μπορεί να συγκρίνει διάφορα προϊόντα και να κάνει την καλύτερη επιλογή. Η τιμή πώλησης και η τιμή ανά μονάδα μέτρησης πρέπει να είναι σαφείς, ευδιάκριτες και ευανάγνωστες. Πρέπει να αφορούν την τελική τιμή του προϊόντος και να αναφέρονται στη δηλωμένη ποσότητα σύμφωνα με τις εθνικές και τις ευρωπαϊκές διατάξεις²⁹.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση οι καταναλωτές έχουν στη διάθεσή τους μια σειρά μέσων και δικτύων με σκοπό την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών και βοήθειας για την αντιμετώπιση των δυσκολιών που μπορεί να αντιμετωπίσουν στην εσωτερική αγορά. Επίσης, υπάρχουν ορισμένοι κανόνες για την προστασία των καταναλωτών από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ή παραπλανητική διαφήμιση.

3.1 ΔΙΚΤΥΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

1. Ταξινόμηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών
2. Παρακολούθηση αποτελεσμάτων στην ενιαία αγορά
3. Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών
4. Ασφάλεια των προϊόντων: γενικοί κανόνες (έχει αναλυθεί παραπάνω)
5. Ασφάλεια των τροφίμων και των ζωοτροφών (έχει αναλυθεί παραπάνω)
6. Σύστημα επίλυσης διαφορών στην εσωτερική αγορά (δίκτυο SOLVIT)
7. Ευρωπαϊκό δικαστικό δίκτυο για αστικές και εμπορικές υποθέσεις
8. Χρήση των γλωσσών για την ενημέρωση των καταναλωτών

²⁹ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ :ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ:ΔΙΚΑΙΟ,ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ,ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ(ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ,2013)

1) Ταξινόμηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών³⁰

Η Επιτροπή επιθυμεί να βελτιώσει την παραγωγή των στατιστικών πληροφοριών σχετικά με τις καταγγελίες των ευρωπαίων καταναλωτών. Αυτή η πληροφορία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάλυση της λειτουργίας της ευρωπαϊκής εσωτερικής αγοράς. Το 2007 και το 2008, το 16% των ευρωπαίων καταναλωτών ζήτησαν την επίλυση των διαφορών που αφορούν τους επαγγελματίες .

Οι ευρωπαίοι καταναλωτές που είναι δυσαρεστημένοι με ένα καταναλωτικό προϊόν μπορούν να υποβάλουν καταγγελία κατά του πωλητή. Οι καταναλωτές στη συνέχεια μπορούν να στραφούν σε συγκεκριμένες εθνικές οργανώσεις, δημόσιες ή μη κυβερνητικές (ενώσεις καταναλωτών, κλπ.). Οι εν λόγω διαφορές μπορεί να περιορίζονται σε εθνικό επίπεδο να αφορούν άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ)

Τα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις καταγγελίες και τα αιτήματα των καταναλωτών μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, για να αξιολογήσουν τη λειτουργία των καταναλωτικών αγορών. Ειδικότερα, μπορεί να χρησιμοποιηθούν για να:

- κατανοήσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές όταν αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρώπη
- γίνεται προσαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή
- βελτιώνονται οι πρακτικές των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων
- γίνεται σύγκριση της κατάστασης στις αγορές των καταναλωτών ανάμεσα στις ευρωπαϊκές χώρες.

Συγκεκριμένα, η Επιτροπή χρησιμοποιεί ένα πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές για να συγκρίνουν διάφορα είδη στατιστικών στοιχείων (καταγγελίες, τιμές, ικανοποίηση των καταναλωτών, την ασφάλεια των προϊόντων, κλπ).

Ωστόσο, οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) σήμερα χρησιμοποιούν διαφορετικές μεθόδους για την καταγραφή και την ταξινόμηση αυτών των δεδομένων. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή προτείνει μια ενιαία ευρωπαϊκή μεθοδολογία για την κατάταξη των στατιστικών στοιχείων . Η μεθοδολογία αυτή θα πρέπει να εγκριθεί σε εθελοντική βάση από τις

³⁰ - Ανακοίνωση της Επιτροπής της 29ης Ιανουαρίου 2008 με τίτλο «Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά: ο πίνακας αποτελεσμάτων των καταναλωτικών αγορών

http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

εθνικές οργανώσεις που είναι υπεύθυνες για τις καταγγελίες και τις έρευνες καταναλωτών.

Η Επιτροπή προτείνει μια μεθοδολογία που αποτελείται από τρία τμήματα, προκειμένου να συλλέξει:

- γενικές πληροφορίες, που αφορούν, για παράδειγμα, τη χώρα του καταναλωτή, την ημερομηνία καταγγελίας και τη μέθοδο πώλησης που χρησιμοποιείται για το προϊόν
- πληροφορίες του δημόσιου τομέα σε τρεις διαφορετικές περιοχές: τον οικονομικό τομέα, τον τύπο της αγοράς και περιγραφή της καταναλωτικής αγοράς
- πληροφορίες σχετικά με το είδος της καταγγελίας και γενικά σημεία που αφορούν όλους τους καταναλωτές (παραπλανητική διαφήμιση, την ασφάλεια, την παροχή υπηρεσιών, κλπ.).

Όλες οι οργανώσεις κατά την εφαρμογή της μεθοδολογίας θα πρέπει να αποστέλλουν τα στοιχεία τους στην Επιτροπή, όσον αφορά την εμπιστευτικότητα των καταναλωτών και των επιχειρήσεων.

2) Παρακολούθηση αποτελεσμάτων στην ενιαία αγορά³¹

Οι Ευρωπαίοι έχουν το δικαίωμα να αναμένουν από την κοινή αγορά συγκεκριμένα αποτελέσματα. Γι' αυτό το λόγο η Επιτροπή απέκτησε ένα νέο εργαλείο παρατήρησης των καταναλωτικών αγορών: Ένα πίνακα αποτελεσμάτων που δεν ασχολείται μόνο με τις τιμές και την ασφάλεια των προϊόντων, αλλά παράλληλα και με την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Η κοινή αγορά δεν έχει αποκλειστικά οικονομικό χαρακτήρα, αλλά στοχεύει παράλληλα στη βελτίωση της ανθρώπινης υγείας, του περιβάλλοντος και της ασφάλειας των Ευρωπαίων. Προκειμένου να παράγει επιπλέον αποτελέσματα για τους πολίτες, η Επιτροπή δημιούργησε ένα νέο εργαλείο παρατήρησης της εσωτερικής αγοράς, δηλαδή τον ευρωπαϊκό πίνακα αποτελεσμάτων για τις αγορές καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών. Έχει ως στόχο να αξιολογήσει τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς από την οπτική γωνία των καταναλωτών.

Η διαδικασία παρακολούθησης των αγορών καταναλωτικών αγαθών διαιρείται σε δύο στάδια, ένα στάδιο επιλογής ακολουθούμενο από ένα στάδιο ανάλυσης. Το στάδιο επιλογής έχει ως στόχο να προσδιορίσει τους τομείς που παρουσιάζουν δυσλειτουργία. Το στάδιο ανάλυσης έχει ως στόχο να καθορίσει τις αιτίες αυτής της δυσλειτουργίας.

³¹- Ανακοίνωση της Επιτροπής της 29ης Ιανουαρίου 2008 με τίτλο «Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά

http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Η αγορά θα μελετηθεί με βάση τρεις άξονες, που συνοψίζονται παρακάτω.

Ο προσδιορισμός των καταναλωτικών αγορών

Οι γενικές επιδόσεις των διαφόρων τομέων αναλύονται με τη βοήθεια των πέντε ακόλουθων δεικτών:

- **τα παράπονα των καταναλωτών:** ο αριθμός των παραπόνων ποικίλλει σε συνάρτηση με τους τομείς, τις χώρες, τις παραδόσεις σε ό,τι αφορά την προστασία καταναλωτών και τις πιθανότητες να υπάρξει όφελος από την προσφυγή.
- **τα επίπεδα των τιμών:** το βιοτικό επίπεδο μιας περιοχής ή το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας ενδεχομένως επηρεάζουν την τιμή, ωστόσο ορισμένες φορές οι διαφορές είναι τόσο σημαντικές που δημιουργούνται υποψίες ότι ο ελεύθερος ανταγωνισμός στην αγορά παρεμποδίζεται από κυκλώματα ή άλλους παράγοντες, ή ότι εφαρμόζονται αδιαφανείς τιμολογιακές πρακτικές που δυσχεραίνουν τους καταναλωτές στις επιλογές τους. Γι' αυτό το λόγο πρέπει να ερευνώνται όχι μόνο οι διαφοροποιήσεις μεταξύ των τιμών, αλλά και οι λόγοι της διαφοροποίησης αυτής
- **η ικανοποίηση των καταναλωτών,** η οποία μετριέται, για παράδειγμα, μέσω της ποιότητας των προϊόντων, τη δυνατότητα επιλογής που έχουν οι καταναλωτές, τη διαφάνεια των τιμών και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση
- **αλλαγές προμηθευτή:** οι αλλαγές προμηθευτή επιτρέπουν την αξιολόγηση της δυνατότητας επιλογής του καταναλωτή. Ποικίλλουν κυρίως ανάλογα με τη διαφάνεια της αγοράς και τα εμπόδια στις αλλαγές·
- **ασφάλεια προϊόντων και υπηρεσιών:** Πρέπει κατά περίπτωση να αξιολογείται επαρκώς ο αριθμός των ατυχημάτων και των τραυματισμών που προκαλούνται από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Αξιολόγηση της ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς λιανικής πώλησης

Μια ολοκληρωμένη εσωτερική αγορά είναι μια αγορά στην οποία οι καταναλωτές και οι λιανοπωλητές έχουν την ίδια εμπιστοσύνη στις διασυνοριακές αγορές με τις αγορές που πραγματοποιούν στη χώρα τους. Η ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς λιανικής πώλησης μπορεί να μετρηθεί με την παρουσία λιανοπωλητών από άλλες χώρες, τις άμεσες διασυνοριακές επενδύσεις και το διασυνοριακό εμπόριο λιανικής. Είναι επίσης απαραίτητο να αξιολογηθεί η νοοτροπία και τα προβλήματα που συναντούν όσοι πραγματοποιούν διασυνοριακές αγορές.

Σύγκριση του καταναλωτικού περιβάλλοντος μεταξύ κρατών μελών

Η προστασία των καταναλωτών ποικίλλει από κράτος μέλος σε κράτος μέλος. Προκειμένου να αξιολογηθεί το καταναλωτικό περιβάλλον κάθε κράτους μέλους, πρέπει να εξεταστούν:

- **η εφαρμογή της νομοθεσίας**, δηλαδή η ποιότητα των συστημάτων επιβολής, ο σεβασμός στη νομοθεσία και των χρησιμοποιούμενων πόρων (για παράδειγμα, οι διεξαγόμενοι έλεγχοι) **τα μέσα έννομης προστασίας**, καθώς και η άποψη που έχουν γι' αυτά οι καταναλωτές
- **ο ρόλος των οργανώσεων καταναλωτών** και η εμπιστοσύνη που τους δείχνουν οι καταναλωτές
- **ο βαθμός ενδυνάμωσης των καταναλωτών**: κυρίως σε επίπεδο εκπαίδευσης, πληροφόρησης, ικανότητας και ευαισθητοποίησης.

Το στάδιο ανάλυσης

Το στάδιο ανάλυσης έχει ως στόχο να καθορίσει τις αιτίες των δυσλειτουργιών της αγοράς. Ο εντοπισμός των αιτιών δυσλειτουργίας θα επιτρέψει αργότερα να επιλεγεί το καταλληλότερο εργαλείο για την επίλυση του προβλήματος, για παράδειγμα, η πολιτική ανταγωνισμού για κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης, η κανονιστική ρύθμιση του τομέα για την άρση ορισμένων φραγμών που εμποδίζουν την είσοδο στην αγορά, η πολιτική των καταναλωτών για τη διασφάλιση της διαφάνειας των πληροφοριών, κτλ.

Στα σημεία που πρέπει να μελετηθούν κατά το στάδιο της ανάλυσης περιλαμβάνονται:

- η ενδυνάμωση των καταναλωτών
- η ζημία των καταναλωτών
- η σχέση μεταξύ των τιμών εισαγωγής και των τιμών κατανάλωσης
- οι νομοθετικοί δείκτες
- ο σεβασμός στη νομοθεσία
- η ποιότητα, κυρίως ο βαθμός καινοτομίας, η υγεία και το περιβάλλον
- η προσβασιμότητα και οι προσιτές τιμές
- η διαλειτουργικότητα, δηλαδή την ικανότητα ενός συστήματος ή ενός προϊόντος να συντονίζεται με άλλα προϊόντα.

Ο πρώτος πίνακας αποτελεσμάτων κατανάλωσης

Ο πρώτος πίνακας αποτελεσμάτων έφερε στο φως ορισμένες δυσλειτουργίες των καταναλωτικών αγορών. Αποκαλύπτει, για παράδειγμα, ότι η εσωτερική λιανική αγορά της ΕΕ απέχει πολύ από την ολοκλήρωση. Πράγματι, οι Ευρωπαίοι προτιμούν ακόμα να αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες στις δικές τους χώρες. Επιπλέον, το

καταναλωτικό περιβάλλον διαφέρει κατά πολύ από το ένα κράτος μέλος στο άλλο.

3)Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών

Το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ΕΚΚ) επιδιώκει τους ακόλουθους στόχους σε ό,τι αφορά τους καταναλωτές:

- παροχή πληροφοριών, ώστε να επιτρέπεται στους καταναλωτές να αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, έχοντας πλήρη γνώση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους
- ανταπόκριση στα απευθείας υποβαλλόμενα αιτήματα πληροφόρησης από μέρους των καταναλωτών ή άλλων πλευρών
- παροχή βοήθειας και υποστήριξης των καταναλωτών στις επαφές τους με τους εμπόρους στο πλαίσιο υποβολής καταγγελίας
- παροχή βοήθειας, αν χρειαστεί, στους καταναλωτές σε περίπτωση διαφοράς.

Όλα τα κράτη μέλη διαθέτουν ένα εθνικό σημείο επαφής που ανήκει στο δίκτυο ΕΚΚ.

Ομοίως, η Ισλανδία και η Νορβηγία, οι οποίες ανήκουν στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο, διαθέτουν και αυτές ένα εθνικό σημείο επαφής.

Λειτουργία

Ο προϋπολογισμός του ΕΚΚ προβλέπεται στα πλαίσια του ευρωπαϊκού προγράμματος δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές. Ένας από τους στόχους τού προγράμματος αυτού είναι και η στήριξη της συνεργασίας μεταξύ κρατών μελών όσον αφορά την πληροφόρηση, την παροχή συμβουλών και την έννομη προστασία σε θέματα προστασίας των καταναλωτών.

Συνεργασία με άλλα δίκτυα

Το δίκτυο ΕΚΚ συνεργάζεται με άλλα ευρωπαϊκά δίκτυα, συγκεκριμένα το δίκτυο FIN-NET (δημοσιονομικά), SOLVIT (εσωτερική αγορά) και το ευρωπαϊκό δικαστικό δίκτυο για αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

4)Σύστημα επίλυσης διαφορών στην εσωτερική αγορά (δίκτυο SOLVIT)³²

Το «SOLVIT» είναι ένα δίκτυο σε απευθείας σύνδεση (on line) που επιτρέπει την εξεύρεση εξωδικαστικών λύσεων (ανεπισημών) στις

³²- Επίσημη Εφημερίδα L 331 της 15.12.2001 Σύστημα επίλυσης διαφορών στην εσωτερική αγορά (δίκτυο SOLVIT)

http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

καταγγελίες των καταναλωτών και των επιχειρήσεων σχετικά με μια κακή εφαρμογή των νόμων της εσωτερικής αγοράς από τις δημόσιες διοικητικές υπηρεσίες.

Ως παράδειγμα, το δίκτυο μπορεί να εξεύρει λύση στα διασυνοριακά προβλήματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) σε θέματα εργασίας, αναγνώριση πανεπιστημιακών τίτλων, καταχώρησης αυτοκινήτων, δημιουργίας επιχειρήσεων, προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών αυτό σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της ΕΕ καθώς και στη Νορβηγία, την Ιρλανδία και το Λιχτενστάιν.

Λειτουργία του δικτύου SOLVIT

Μετά τη διεύρυνση της ΕΕ, κατά την 1η Μαΐου 2004, το δίκτυο SOLVIT διαθέτει 28 κέντρα. Τα κέντρα SOLVIT αποτελούν μέρος των δημοσίων διοικήσεων της χώρας μέλους στην οποία εδρεύουν. Είναι διασυνδεδεμένα χάρη σε μία βάση δεδομένων που δημιουργήθηκε με υψηλό επίπεδο διαφάνειας, πράγμα το οποίο επιτρέπει την επιτήρηση της επίδοσης και των αποτελεσμάτων του δικτύου. Από το 2003, οι οργανώσεις που εκπροσωπούν τους καταναλωτές ή τις επιχειρήσεις είχαν την δυνατότητα να υποβάλουν τις υποθέσεις τους σε απευθείας σύνδεση. Το δίκτυο αυτό επίλυσης διαφορών, που λειτουργεί δωρεάν, ακολουθεί μια ανεπίσημη και προσανατολισμένη στον πελάτη προσέγγιση. Όταν ένα από τα κέντρα SOLVIT εκτιμά ότι η καταγγελία ενός καταναλωτή ή μιας επιχείρησης είναι βάσιμη, την αποδέχεται και την διαβιβάζει στο κέντρο SOLVIT της χώρας όπου ετέθη το πρόβλημα. Τότε δύναται να δοθεί μια λύση στην υπόθεση εντός προθεσμίας δέκα εβδομάδων.

Οι προτεινόμενες λύσεις δεν είναι δεσμευτικές. Σε κάθε περίπτωση, αν ο πελάτης θεωρεί την πρόταση μη αποδεκτή, μπορεί να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς μέσω της δικαστικής οδού. Το ενδιαφερόμενο κράτος μέλος έχει την ευθύνη επίλυσης διαφοράς. Αν το κράτος μέλος δεν αντιδράσει, η Επιτροπή επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αναλάβει την αναγκαία δράση.

Ποιότητα του δικτύου SOLVIT

Με βάση την εμπειρία και την καλή λειτουργία του δικτύου, η Επιτροπή και τα κέντρα SOLVIT εκπόνησαν κοινά πρότυπα ποιότητας. Αυτά αποσκοπούν στο:

- να διασφαλισθεί ότι όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες και επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας εξυπηρέτησης, στη χώρα κατοικίας τους καθώς και στην χώρα όπου δημιουργήθηκε το πρόβλημα

- να υπάρξει εγγύηση ότι όλα τα κέντρα SOLVIT δεσμεύονται στο πλευρό της Επιτροπής για την επίτευξη μιας εξυπηρέτησης υψηλού ποιοτικού επιπέδου
- να διασφαλισθεί ότι η ποιότητα και η επίδοση της υπηρεσίας SOLVIT δεν θα μειωθεί με την επέκταση του δικτύου και την αύξηση του αριθμού περιπτώσεων που του υποβάλλονται
- να λειτουργήσει μια βάση δεδομένων ολοκληρωτικά διαφανή και η οποία θα επιτρέπει σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να ελέγχουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα του δικτύου
- επιμείνει στο γεγονός ότι το SOLVIT αποτελεί μια νέα προσέγγιση που τοποθετείται μεταξύ της επεξεργασίας των καταγγελιών και της διοικητικής συνεργασίας.

Η Επιτροπή πραγματοποιεί τακτικά αποστολές αξιολόγησης των κέντρων για να βεβαιώνεται ως προς την ποιότητα των λύσεων που προσφέρουν και ως προς την επίδοση του δικτύου.

Άλλα συστήματα ανεπίσημης επίλυσης διαφορών (μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων):

Τα λοιπά συστήματα εξωδικαστικής επίλυσης διασυνοριακών διαφορών, μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων είναι:

- Το δίκτυο FIN-NET , το οποίο επιτρέπει στους καταναλωτές να επιτυγχάνουν μια ταχεία επίλυση των προβλημάτων στον τομέα των διασυνοριακών οικονομικών διαφορών.
- Το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (Δίκτυο ΕΚΚ ή ECC-Net) για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών κατανάλωσης

Η Επιτροπή έχει επίσης συμμετάσχει στην προώθηση της λειτουργίας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ECODIR για την επίλυση των διαφορών που συνδέονται με την κατανάλωση.

5)Ευρωπαϊκό δικαστικό δίκτυο για αστικές και εμπορικές υποθέσεις³³

Προκειμένου να δημιουργηθεί προοδευτικά ένας χώρος ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης, καθώς και για να εξασφαλισθεί η καλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, είναι αναγκαίο να βελτιωθεί, να

³³ Απόφαση 2001/470/ΕΚ του Συμβουλίου, της 28ης Μαΐου 2001, σχετικά με τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού δικαστικού δικτύου για αστικές και εμπορικές υποθέσεις
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

απλουστευθεί και να επιταχυνθεί η δικαστική συνεργασία των κρατών μελών σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

Το ευρωπαϊκό δικαστικό δίκαιο για αστικές και εμπορικές υποθέσεις αποτελείται:

- από κύριους αρμοδίους επαφής που διορίζονται από τα κράτη μέλη και ενισχύονται, κατά περίπτωση, από έναν περιορισμένο αριθμό συμπληρωματικών αρμοδίων επαφής
- από δικαστικούς συνδέσμους και λοιπές αρχές (που έχουν αρμοδιότητες στον τομέα της δικαστικής συνεργασίας σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις) των οποίων η συμμετοχή στο δίκτυο θεωρείται σκόπιμη από τα κράτη μέλη
- επαγγελματικές οργανώσεις που εκπροσωπούν ασκούντες τη δικαιοσύνη, οι οποίοι συμμετέχουν στην εφαρμογή κοινοτικών και διεθνών πράξεων αστικής δικαιοσύνης

Στην παρούσα απόφαση, με τον όρο «κράτος μέλος» νοείται κάθε κράτος μέλος με εξαίρεση τη Δανία.

Ενημέρωση των κρατών μελών και του κοινού σε θέματα αστικών και εμπορικών υποθέσεων

Το δίκτυο έχει δύο συγκεκριμένες αποστολές:

- να διευκολύνει τη δικαστική συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις με τη δημιουργία συστήματος πληροφόρησης για τα μέλη του δικτύου
- να διευκολύνει την πρόσβαση στη δικαιοσύνη, παρέχοντας πληροφόρηση για κοινοτικές και διεθνείς πράξεις δικαστικής συνεργασίας.

Επιπλέον το δίκτυο συμβάλλει:

- στην ορθή διεξαγωγή των διαδικασιών που έχουν διασυνοριακές επιπτώσεις
- στη διευκόλυνση των αιτήσεων συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών, ειδικότερα όταν δεν εφαρμόζεται ούτε κοινοτική πράξη ούτε διεθνής πράξη
- στην εφαρμογή των κοινοτικών πράξεων ή συμβάσεων που ισχύουν μεταξύ των κρατών μελών.

Επίτευξη των αποστολών του δικτύου: οι αρμόδιοι επαφής

Οι αρμόδιοι επαφής διαδραματίζουν καίριο ρόλο στο δίκτυο, παρέχουν γενικές πληροφορίες για κοινοτικές και διεθνείς πράξεις καθώς και τις αναγκαίες πληροφορίες για τη συνεργασία και την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας των κρατών μελών, διευκολύνουν την εξέταση των αιτήσεων δικαστικής συνεργασίας, αναζητούν λύσεις στις

δυσχέρειες που μπορούν να προκύψουν και συντονίζουν τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών μελών.

Οι αρμόδιοι επαφής ανταποκρίνονται σε αιτήσεις δικαστικής συνεργασίας μέσα σε ορισμένη προθεσμία (εντός 15 ημερών από τη λήψη, εκτός αν υπάρξει παράταση), χρησιμοποιώντας τα τεχνολογικά μέσα που παρέχουν τα κράτη μέλη. Η Επιτροπή διατηρεί μητρώο των αιτήσεων και των αποκρίσεων των αρμοδίων επαφής.

Οι αρμόδιοι επαφής συνέρχονται τουλάχιστον μία φορά ανά εξάμηνο για να ανταλλάξουν πληροφορίες και εμπειρίες, να προσδιορίσουν τα προβλήματα και τις βέλτιστες πρακτικές, καθώς και για να καθορίσουν τις παραμέτρους για το σύστημα πληροφόρησης.

Ανεξαρτήτως του ότι η Δανία δεν υπάγεται στην εφαρμογή της παρούσας απόφασης, δύναται να εκπροσωπείται στις συνεδριάσεις του δικτύου. Επιπροσθέτως, οι υπό ένταξη και οι υποψήφιες χώρες δύνανται να αποστέλλουν κατά το μέγιστο τρεις εκπροσώπους η καθεμία προκειμένου αυτοί να συμμετέχουν στις εν λόγω συνεδριάσεις.

Εκτός από τις συνεδριάσεις, οι αρμόδιοι επαφής μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες μέσω ενός ασφαλούς και περιορισμένης πρόσβασης συστήματος, το οποίο δημιουργείται από την Επιτροπή.

Το δίκτυο μεριμνά για τη διασύνδεσή του με συναφή δίκτυα και διεθνείς οργανισμούς, όπως το ευρωπαϊκό δικαστικό δίκτυο για ποινικές υποθέσεις, το ευρωπαϊκό δίκτυο κατάρτισης δικαστικών, το δίκτυο των ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών (Δίκτυο ΕΚΚ), καθώς και δίκτυα δικαστικής συνεργασίας μεταξύ τρίτων χωρών και διεθνών οργανισμών.

Παροχή πληροφοριών στο κοινό

Ένα διαδικτυακό σύστημα πληροφόρησης δίνει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με ισχύοντα δικαστικά μέτρα, τη νομολογία, τα νομικά και δικαστικά συστήματα των κρατών μελών και τη συνεργασία σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις. Το σύστημα περιλαμβάνει επίσης πρακτικά δελτία πληροφόρησης για το κοινό.

6)Χρήση των γλωσσών για την ενημέρωση των καταναλωτών³⁴

Η χρήση των γλωσσών διέπεται από διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας οι οποίες είναι πολύ αυστηρές όταν πρόκειται, για παράδειγμα, για προϊόν ενδεχομένως επικίνδυνο. Η νομοθεσία σχετικά με τη χρήση των γλωσσών αποβλέπει στην επαρκή πληροφόρηση του καταναλωτή και

³⁴- Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, της 10ης Νοεμβρίου 1993, όσον αφορά τη χρησιμοποίηση των γλωσσών για την ενημέρωση των καταναλωτών στην Κοινότητα http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

στην ενθάρρυνση της πολύγλωσσης πληροφόρησης, εγγυώμενη ταυτόχρονα την ελευθερία των κρατών μελών από γλωσσική άποψη.

Η Επιτροπή υπενθυμίζει ότι η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί δικαίωμα.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η αναφορά στη χρήση των γλωσσών είναι ρητή. Αυτό ισχύει στην περίπτωση των κρασιών, της κυκλοφορίας των φαρμάκων στην αγορά και της επισήμανσης των προϊόντων καπνού. Σε άλλες περιπτώσεις τα κράτη μέλη υποχρεούνται να προβλέπουν κανόνες. Έτσι, η επισήμανση των τροφίμων και η διατροφική επισήμανση πρέπει να γίνονται σε γλώσσα "εύκολα κατανοητή" από τους αγοραστές. Ενδέχεται επίσης να μην θίγεται καθόλου το θέμα της γλώσσας, όπως στην περίπτωση παραπλανητικής διαφήμισης ή καταναλωτικού δανείου ή να έχει αφεθεί στα κράτη μέλη η ευχέρεια επιβολής γλωσσικών απαιτήσεων (ασφάλεια των παιχνιδιών, καλλυντικά).

Μια πληροφορία που δύσκολα διαβάζεται και κατανοείται μπορεί να έχει πολύ βλαβερές συνέπειες για την υγεία και την ασφάλεια του καταναλωτή. Τα τρόφιμα είναι καλό παράδειγμα: στην περίπτωση αλλεργιών, διαβήτη ή συγκεκριμένου διαιτολογίου, η κακή κατανόηση της επισήμανσης μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία. Επίσης, στην περίπτωση ελλιπούς μετάφρασης των οδηγιών χρήσης, η χρησιμοποίηση ηλεκτρικών συσκευών μπορεί να αποτελέσει κίνδυνο. Το θέμα αυτό αφορά όλους τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών που δεν είναι πάντοτε πολύγλωσσα.

3.2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η νομοθεσία της ΕΕ προστατεύει επίσης τους καταναλωτές από παράνομες ή αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Για τον σκοπό αυτό προβλέπει τα ακόλουθα μέτρα:

3.2.1 Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές³⁵

Η Οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές τακτικές αποτελεί οδηγία πλήρως εναρμόνισης επιδιώκοντας έτσι την ομοιομορφία στα εθνικά δίκαια των κρατών μελών. Αυτό σημαίνει ότι κάθε χώρα μέλος δεν δικαιούται να υιοθετήσει αυστηρότερες διατάξεις ακόμη και το κρίνει αναγκαίο για την προστασία των καταναλωτών εκτός από τις περιπτώσεις που ορίζει η Οδηγία ώστε να λυθούν σε μεγάλο βαθμό τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις λόγω της διαφορετικής

³⁵- Οδηγία 2005/29/EK της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

νομοθεσίας των χωρών που δραστηριοποιούνται και να μειωθεί η αβεβαιότητα των καταναλωτών κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές. Η εναρμόνιση αυτή συνεπάγεται ότι όσα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει αυστηρότερες διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών θα πρέπει να μειώσουν τον βαθμό προστασίας που παρέχουν στους πολίτες. Η πλήρως εναρμόνιση δεν αφήνει περιθώρια στα κράτη μέλη να λάβουν υπόψη τους τις ιδιαιτερότητες των εθνικών καταναλωτών τους ,που μπορεί να σχετίζονται με διαφορές στο φυσικό, γεωγραφικό, νομικό, πολιτικό, γλωσσικό ή πολιτισμικό περιβάλλον που ενδέχεται να οδηγούν σε διαφορετική καταναλωτική συμπεριφορά και διαφορετικές καταναλωτικές ανάγκες³⁶

Η οδηγία αυτή προστατεύει τους καταναλωτές από τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές πριν , κατά την διάρκεια και μετά από εμπορική συναλλαγή που αφορά ένα προϊόν. Δεν καλύπτει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μεταξύ των επιχειρήσεων αλλά προστατεύει έμμεσα τις επιχειρήσεις εκείνες που εφαρμόζουν θεμιτές μεθόδους από εκείνες του ανταγωνισμού που χρησιμοποιούν αθέμιτες πρακτικές ευνοώντας έτσι τον υγιή ανταγωνισμό και την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς .

Μελέτες³⁷ έχουν δείξει ότι ο μεγάλος αριθμός των εθνικών κανόνων δυσχεραίνουν το διασυνοριακό εμπόριο ,οι καταναλωτές νιώθουν ανασφάλεια όσον αφορά τα δικαιώματά τους και ιδιαίτερα οι μικρές επιχειρήσεις αποθαρρύνονται από την εφαρμογή των διαφόρων διατάξεων και κανόνων που ισχύουν την ίδια στιγμή.

Ως σημείο αναφοράς τίθεται ο μέσος καταναλωτής ο οποίος έχει την συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός ενημερωμένος λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών , πολιτιστικών ,γλωσσικών παραγόντων κατά την ερμηνεία του Δικαστηρίου. Όσον αφορά τον παραπάνω ορισμό εκφράστηκε ο προβληματισμός³⁸ ότι οι ιδιότητες του μέσου καταναλωτή πολλές φορές δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και έτσι υπάρχει ο κίνδυνος να μείνουν εκτός προστασίας .

Εμπορικές πρακτικές σύμφωνα με τα δεδομένα της Οδηγίας είναι κάθε πράξη, τρόπος, παράληψη, συμπεριφορά ή εκπροσώπηση και κάθε εμπορική ενέργεια οι οποίες σχετίζονται με προώθηση πωλήσεων ή προσπάθεια ενός προσώπου να επικοινωνήσει ή να επηρεάσει καταναλωτές. Άρα αντιλαμβανόμαστε ότι οι διατάξεις της Οδηγίας

³⁶ Βλ ΔΕΛΛΙΟΣ Γ.:ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΣΕΛ 253. (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2005)

³⁷ Europa.eu.int/comm./consumers/cons int/safe shop/fair bus pract/studies en.htm

³⁸ ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΟΥ Ε, < Η ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΘΕΜΗΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ> ΣΕΛ 642(ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑ,1996)

καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα ενεργειών που επηρεάζουν την προώθηση πωλήσεων³⁹.

Αθέμιτες είναι οι εμπορικές πρακτικές οι οποίες:

- δεν σέβονται τις αρχές επαγγελματικής ευσυνειδησίας (δηλ. σύμφωνα με το αρ. 2 της Οδηγίας το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατά αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και την αρχή της καλής πίστης σύμφωνα με τον τομέα δραστηριοποίησης του προμηθευτή).
- δύνανται να επηρεάσουν τις αποφάσεις συναλλαγής των καταναλωτών.

Ορισμένες πρακτικές βάση της Οδηγίας απαγορεύονται πλήρως. Για να γνωρίζουν όλοι οι εμπλεκόμενοι τι απαγορεύεται συντάχτηκε μια μαύρη λίστα αθέμιτων πρακτικών. Η ανωτέρω λίστα περιλαμβάνει αθέμιτες πρακτικές υπό οποιαδήποτε συνθήκες χωρίς να απαιτείτε κατά περίπτωση αξιολόγηση έναντι άλλων διατάξεων της Οδηγίας. Η λίστα αυτή τροποποιείτε μόνο από την Ε.Ε μέσω του Ευρωπαϊκού συμβουλίου και τους αντιπροσώπους της Ε.Ε. Το τι συμπεριλαμβάνεται στην μαύρη λίστα έχει να κάνει με τις οικονομικές συνθήκες της αγοράς και αφορά σήματα trust και κώδικες, διαφημίσεις δολώματα καθώς και διαφημίσεις προϊόντων τα οποία δεν επαρκούν για όλους τους ενδιαφερόμενους, προϊόντα δολώματα, περιορισμένες προσφορές/ ειδικές προσφορές π.χ <μόνο για σήμερα>, διαφημίσεις προϊόντων τα οποία δεν μπορούν να πωληθούν νόμιμα, παραπλανητικές εντυπώσεις μέσω ενασχόλησης με τα δικαιώματα των καταναλωτών, πυραμιδωτά συστήματα, ψευδείς ισχυρισμοί για μετακίνηση ή κλείσιμο της επιχείρησης ή παύση των δραστηριοτήτων της, χρήση διάφορων τεχνικών εκφοβισμού, προϊόντα τα οποία δεν έχουν παραγγελθεί, δημιουργία ψευδών εντυπώσεων για δήθεν δωρεάν προσφορά, πίεση κατά την πώληση, συναισθηματική πίεση, ανειλικρινής διαδικασία πώλησης⁴⁰.

Η μαύρη λίστα απαγορεύει κάποιες πρακτικές γιατί θεωρεί ότι έρχονται σε αντίθεση σε αντίθεση με την αρχή της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και επιδρούν στην διαδικασία λήψης αποφάσεων του καταναλωτή.

Η παραπάνω μαύρη λίστα παρότι δημιουργήθηκε για να παρέχει επιπλέον ασφάλεια στους καταναλωτές θεωρείται ότι έχει κάποιο βαθμό ασάφειας και ανακρίβειας σε κάποιες διατυπώσεις της, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε διαφορετικές ερμηνείες από το εκάστοτε δικαστήριο. Επίσης κάποιες εμπορικές πρακτικές καθίστανται απαγορευμένες ακόμη και αν σε κάποιες περιπτώσεις και υπό συγκεκριμένες συνθήκες δεν επηρεάζουν την συμπεριφορά των καταναλωτών.

³⁹ ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ Ι. Δίκαιο προστασίας καταναλωτή(2 ΕΚΔΟΣΗ 2008)

⁴⁰ ΠΛΙΑΚΟΣ ΑΣΤΕΡΗΣ:ΔΙΚΑΙΟ ΤΗΣ Ε.Ε σελ 238(Αθήνα,2006)

Ορισμένες πληθυσμιακές ομάδες χρήζουν ιδιαίτερης προστασίας, επειδή είναι ευάλωτες ή εύπιστες λόγω ηλικίας (παιδιά ή ηλικιωμένοι) ή λόγω αναπηρίας νοητικής ή σωματικής.

Η οδηγία ενσωματώνει τις διατάξεις των οδηγιών που αφορούν την παραπλανητική διαφήμιση, τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Παραπλανητικές πρακτικές

Μια εμπορική πρακτική σύμφωνα με το άρθρο 6 της οδηγίας 2005/29/EK είναι παραπλανητική εάν περιέχει εσφαλμένες, ψευδείς πληροφορίες ή εάν οι πληροφορίες, μολονότι ορθές αντικειμενικά, ενδέχεται να παραπλανήσουν τον καταναλωτή. Τέτοιες πληροφορίες αφορούν κυρίως:

- ✚ την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος
- ✚ τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος (όπως είναι η διαθεσιμότητα, η σύνθεσή του, η ημερομηνία κατασκευής του, η γεωγραφική προέλευση του, τα αναμενόμενα αποτελέσματα από τη χρήση του, κλπ.)
- ✚ την τιμή, τις δεσμεύσεις του εμπορευόμενου, τη διαδικασία πώλησης
- ✚ την ανάγκη παροχής υπηρεσίας ή επισκευής
- ✚ τον εμπορευόμενο (την ταυτότητά του, τα προσόντα του, την ιδιότητά του, τον κώδικα συμπεριφοράς του, κλπ.)
- ✚ τα δικαιώματα του καταναλωτή σχετικά με την πώληση καταναλωτικών αγαθών.

Επιπλέον, η οδηγία απαγορεύει τις δραστηριότητες μάρκετινγκ και διαφήμισης των προϊόντων που δημιουργούν σύγχυση με άλλα προϊόντα ή με εμπορικά σήματα ανταγωνιστών.

Τέλος, όλες οι πληροφορίες που είναι απαραίτητες στον καταναλωτή πρέπει να δίνονται με τρόπο σαφή και καταληπτό, την κατάλληλη στιγμή, ώστε να του επιτρέψουν να αποφασίσει. Σε αντίθετη περίπτωση, πρόκειται για παραπλανητική πρακτική λόγω παράλειψης.

Επιθετικές εμπορικές πρακτικές

Οι αποφάσεις συναλλαγής των καταναλωτών πρέπει να λαμβάνονται ελεύθερα. Σύμφωνα με το άρθρο 8 της Οδηγίας μια εμπορική πρακτική είναι επιθετική όταν είναι καρπός οποιασδήποτε παρενόχλησης, καταναγκασμού συμπεριλαμβανομένης και της σωματικής βίας ή κατάχρησης επιρροής και ως συνέπεια παρεμποδίζει ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του

μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν και να πραγματοποιήσει συναλλαγή που αλλιώς δεν θα έκανε .

Σύμφωνα με το άρθρο 9 εξειδικεύονται οι παράγοντες που συνεκτιμούνται για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια εμπορική πρακτική είναι επιθετική. Συνεπώς, οι παράγοντες αυτοί είναι:

- η φύση και η διάρκεια της επιθετικής πρακτικής
- η ενδεχόμενη χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή συμπεριφορών
- η εκμετάλλευση συγκεκριμένης περίπτωσης που αφορά τον καταναλωτή, προκειμένου να επηρεαστεί η απόφασή του
- οι μη συμβατικές προϋποθέσεις που επιβάλλονται στον καταναλωτή όταν αυτός επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης.

Τέλος αθέμιτη είναι και η ένταξη σε διαφήμιση άμεσης πειστικής πρόσκλησης προς τα παιδιά να πείσουν τους γονείς τους ή άλλα ανήλικα άτομα να τους αγοράσουν διαφημιζόμενα προϊόντα.

3.2.2 Παραπλανητική και συγκριτική διαφήμιση⁴¹

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία προστατεύει τους καταναλωτές και τους επαγγελματίες που ασκούν εμπορική, βιομηχανική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική δραστηριότητα από την παραπλανητική διαφήμιση και τις αθέμιτες συνέπειές της.

Η εν λόγω οδηγία προστατεύει τους επαγγελματίες και τους καταναλωτές από την παραπλανητική διαφήμιση η οποία θεωρείται αθέμιτη εμπορική πρακτική. Στο πλαίσιο αυτό, ορίζει επίσης τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες είναι νόμιμη η συγκριτική διαφήμιση.

Παραπλανητική διαφήμιση

Απαγορεύονται οι διαφημίσεις που παραπλανούν ή ενδέχεται να παραπλανήσουν τα πρόσωπα στα οποία απευθύνονται. Πράγματι, λόγω του απατηλού χαρακτήρα τους, μπορεί να επηρεάσουν την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών και επαγγελματιών ή να βλάψουν έναν ανταγωνιστή επαγγελματία.

Ο παραπλανητικός χαρακτήρας μιας διαφήμισης καθορίζεται βάσει μιας σειράς κριτηρίων που είναι:

- τα χαρακτηριστικά των αγαθών και των υπηρεσιών (διαθεσιμότητα, σύνθεση ή φύση, μέθοδος κατασκευής ή παροχής,

⁴¹- Οδηγία 2006/114/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

προέλευση, κλπ.), τα αναμενόμενα αποτελέσματα από τη χρήση τους και τα αποτελέσματα των δοκιμών ποιότητας

- η τιμή τους ή ο τρόπος διαμόρφωσής της
- οι όροι προμήθειας των αγαθών και των υπηρεσιών
- η ιδιότητα, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του διαφημιζομένου (ταυτότητα και περιουσία, ικανότητες, δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, κλπ.).

Παράδειγμα παραπλανητικής αποτελεί η περίπτωση της εταιρίας Lidl η οποία πριν το Πάσχα του 2014 προέβη σε πρόσκληση αγοράς αμνοεριφίων έναντι 3,99 ευρώ, τιμή αρκετά δελεαστική για τους καταναλωτές οι οποίοι έσπευσαν να τα προμηθευτούν. Οι ποσότητες όμως των αμνοεριφίων ήταν ελάχιστες περίπου 6 έως 10 σε κάθε κατάστημα Lidl . Αποτέλεσμα της κίνησης αυτής ήταν η παραπλάνηση του καταναλωτικού κοινού ως προς την διαθεσιμότητα του διαφημιζόμενου προϊόντος. Η Δ/ση προστασίας του καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας επέβαλε πρόστιμο 150.000 ευρώ⁴².

Συγκριτική διαφήμιση

Οι συγκριτικές διαφημίσεις αναφέρονται είτε ρητά είτε έμμεσα σε έναν ανταγωνιστή ή τα αγαθά και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από έναν ανταγωνιστή.

Η συγκριτική διαφήμιση επιτρέπεται εφόσον δεν είναι παραπλανητική, οπότε και αποτελεί νόμιμο μέσο ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τα συμφέροντά τους. Η σύγκριση πρέπει να πληροί τις εξής προϋποθέσεις:

- συγκρίνει αγαθά ή υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ίδιες ανάγκες ή έχουν τους ίδιους στόχους
- αναφέρεται σε προϊόντα με την ίδια ονομασία προέλευσης
- χειρίζεται κατά τρόπο αντικειμενικό χαρακτηριστικά που είναι ουσιώδη, συναφή, επαληθεύσιμα και αντιπροσωπευτικά των εν λόγω αγαθών ή υπηρεσιών, στα οποία μπορεί να συμπεριλαμβάνεται και η τιμή
- αποφεύγει τη δημιουργία σύγχυσης μεταξύ επαγγελματιών, δεν υποτιμά ούτε απομιμείται ή επωφελείται αθέμιτα από σήματα ή εμπορικές επωνυμίες ανταγωνιστών

Έννομη προστασία

Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε τα πρόσωπα ή οι οργανώσεις που έχουν νόμιμο συμφέρον να μπορούν να ασκήσουν ένδικα μέσα ή διοικητική προσφυγή κατά των παρανόμων διαφημίσεων.

⁴² Ανακοίνωση από το υπουργείο Ανάπτυξης και συγκεκριμένα τη Διεύθυνση Προστασίας του Καταναλωτή της Γενικής γραμματείας

Στο πλαίσιο αυτό, πρέπει να επιτρέπεται στα δικαστήρια ή τα αρμόδια διοικητικά όργανα των κρατών μελών:

- να διατάζουν την παύση της παράνομης διαφήμισης ακόμα και αν δεν αποδεικνύεται ζημία, πραγματική βλάβη, δόλος ή αμέλεια ή
- να απαγορεύουν μια παράνομη διαφήμιση που δεν έχει δημοσιευθεί ακόμη

Αξίζει να σημειωθεί πως αντίθετα με ότι ορίζεται σχετικά με την παραπλανητική διαφήμιση δεν επιτρέπεται στα κράτη-μέλη να θεσπίζουν αυστηρότερες διατάξεις από αυτές που προβλέπονται από την Οδηγία ώστε να αποτραπεί η θέσπιση διατάξεων που θα απαιτούν ακόμα περισσότερες προϋποθέσεις από τις είδη αυστηρές⁴³.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θέσπισε κανόνες με σκοπό την προστασία των οικονομικών και νομικών συμφερόντων των καταναλωτών στις συναλλαγές τους με τους επαγγελματίες και σε περίπτωση διαφορών. Η Ένωση απαγόρευσε κυρίως τις εμπορικές πρακτικές που θεωρούνται αθέμιτες, διευκόλυνε την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών και των μικροδιαφορών και εναρμόνισε τη διαδικασία των αγωγών παράλειψης στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών. Δημιούργησε επίσης ένα ευρωπαϊκό δίκτυο πληροφόρησης και ένα δίκτυο εθνικών αρχών για την αποτελεσματική εφαρμογή της νομοθεσίας σχετικά με τους καταναλωτές. Επίσης, η Ένωση κατέβαλε προσπάθειες για να ενισχυθεί η ασφάλεια δικαίου, μέσω της εναρμόνισης των κανόνων που ισχύουν για ορισμένες συναλλαγές, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο ή ορισμένα είδη συμβάσεων, καθώς και μέσω της εναρμόνισης των κανόνων που ισχύουν σε ειδικούς τομείς, όπως οι μεταφορές ή οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

⁴³ Βλ. ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΟΥ Ε. Συγκριτική Διαφήμιση σελ 114 (Εκδόσεις Σάκκουλα, 2000)

4.1 ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ⁴⁴

1)Ευρωπαϊκή συμβουλευτική ομάδα καταναλωτών"

2)Ευρωπαϊκή συμβουλευτική επιτροπή καταναλωτών

1)Ευρωπαϊκή Συμβουλευτική Ομάδα Καταναλωτών

Η ευρωπαϊκή συμβουλευτική ομάδα καταναλωτών είναι μια ομάδα συζήτησης σχετικά με θέματα που αφορούν τα συμφέροντα των καταναλωτών σε κοινοτικό επίπεδο. Αποτελείται από εθνικές και ευρωπαϊκές οργανώσεις καταναλωτών. Συμβουλεύει την Επιτροπή κατά την εκπόνηση πολιτικών και δραστηριοτήτων που θα επηρεάσει τους καταναλωτές. Ενημερώνει επίσης την Επιτροπή για τις εξελίξεις στον τομέα της πολιτικής των καταναλωτών στα κράτη μέλη. Τέλος, διαδίδει πληροφορίες σχετικά με την κοινοτική δράση για τις εθνικές οργανώσεις καταναλωτών.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) εγγυάται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, μια απαίτηση η οποία λαμβάνεται υπόψιν στον σχεδιασμό των πολιτικών δράσεών της. Στο πλαίσιο αυτό, πριν προβεί σε οποιαδήποτε σχέδια που ενδέχεται να έχουν συνέπειες για τους καταναλωτές, η Επιτροπή συμβουλεύεται τις οργανώσεις καταναλωτών που εκπροσωπούνται στο πλαίσιο της συμβουλευτικής ομάδας καταναλωτών.

Η ομάδα μπορεί να γνωμοδοτεί για όλα τα θέματα που σχετίζονται με τα συμφέροντα των καταναλωτών σε κοινοτικό επίπεδο. Δίνει τις απόψεις και συμβουλεύει την Επιτροπή. Χρησιμεύει επίσης ως μια πλατφόρμα για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των οργανώσεων που εκπροσωπούνται και ενημερώνει τις εθνικές οργανώσεις σχετικά με τις ευρωπαϊκές δραστηριότητες.

Ιδιότητα του μέλους

Η ομάδα αποτελείται από:

- έναν εκπρόσωπο των εθνικών οργανώσεων καταναλωτών για κάθε κράτος μέλος
- έναν εκπρόσωπο από κάθε ευρωπαϊκή οργάνωση καταναλωτών.

Οι ευρωπαϊκές οργανώσεις καταναλωτών πληρούν μια σειρά κριτηρίων. Θα πρέπει να είναι μη κυβερνητικές, μη κερδοσκοπικές και ανεξάρτητες από τη βιομηχανία, το εμπόριο και τις επιχειρήσεις.

Οφείλουν επίσης:

- έχουν ως κύρια δραστηριότητά τους την προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών

⁴⁴- Απόφαση της Επιτροπής 2009/705/ΕΚ , της 14ης Σεπτεμβρίου 2009, για τη σύσταση ευρωπαϊκής συμβουλευτικής ομάδας καταναλωτών
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

- αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το ήμισυ των κρατών μελών
- να είναι σε θέση να παράσχει στην Επιτροπή στοιχεία για τα μέλη τους, τους εσωτερικούς κανόνες και τις πηγές χρηματοδότησης.

Ή να:

- είναι ενεργές στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών δραστηριοτήτων
- έχουν εξουσιοδοτηθεί, τουλάχιστον σ'τα δύο τρίτα των κρατών μελών να εκπροσωπούν τα συμφέροντα των καταναλωτών σε κοινοτικό επίπεδο.

Διορισμός και θητεία των μελών

Η ομάδα αποτελείται από 29 μέλη που διορίζονται για 3 χρόνια. Η θητεία τους είναι ανανεώσιμη.

Τα μέλη της ομάδας που εκπροσωπούν εθνικές οργανώσεις καταναλωτών διορίζονται μετά από τις προτάσεις των υποψηφίων που αποστέλλονται από τις εθνικές διοικήσεις. Η Επιτροπή διορίζει ένα τακτικό και ένα αναπληρωματικό για κάθε κράτος μέλος, σύμφωνα με μια σειρά κριτηρίων:

- οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν ευρεία αρμοδιότητα και εμπειρία σε θέματα καταναλωτών της ΕΕ
- Οι υποψήφιοι δεν ήταν μέλη της ομάδας έχουν προτεραιότητα
- η ισορροπία μεταξύ των φύλων πρέπει να διασφαλίζεται στο επίπεδο της ομάδας ως σύνολο.

Τα μέλη της ομάδας που εκπροσωπούν ευρωπαϊκές οργανώσεις καταναλωτών και ένας αναπληρωτής για κάθε μέλος διορίζονται από την Επιτροπή μετά από πρόταση των ευρωπαϊκών οργανώσεων καταναλωτών.

Προς το συμφέρον της συζήτησης, η Επιτροπή μπορεί να καλεί συνδεδεμένα μέλη ή εμπειρογνώμονες οι οποίοι είναι μέλη των οργανώσεων που δεν εκπροσωπούνται στην Ομάδα.

Λειτουργία

Η Επιτροπή καθορίζει τη συχνότητα των συνεδριάσεων του Ομίλου, την προεδρία της ομάδας και παρέχει υπηρεσίες γραμματειακής υποστήριξης. Η ομάδα μπορεί να αποφασίσει να συστήσει προσωρινή υποομάδες για την εξέταση ειδικών ζητημάτων. Υπάρχουν 4 υποομάδες για τα εξής θέματα: χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, του ανταγωνισμού, της ενέργειας και ο ορισμός των δεικτών για τις οργανώσεις των καταναλωτών.

2)Ευρωπαϊκή συμβουλευτική επιτροπή καταναλωτών

Η Επιτροπή μπορεί συμβουλευτείται την «ευρωπαϊκή συμβουλευτική επιτροπή καταναλωτών» για όλα τα προβλήματα που αφορούν την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση .Αποτελείται από έναν εκπρόσωπο από κάθε εθνική οργάνωση καταναλωτών και από ένα μέλος από κάθε ευρωπαϊκή οργάνωση

καταναλωτών. Η εν λόγω ομάδα αντικαθιστά την «επιτροπή καταναλωτών».

Η ευρωπαϊκή συμβουλευτική ομάδα καταναλωτών αντιπροσωπεύει τους καταναλωτές της Ευρωπαϊκής Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών των υποψήφιων χωρών μόλις προσχωρήσουν στην ΕΕ) και η Επιτροπή μπορεί να ζητεί τη γνώμη της για θέματα που αφορούν τους καταναλωτές σε κοινοτικό επίπεδο.

Σύνθεση

Η ομάδα αποτελείται από:

- ένα μέλος που αντιπροσωπεύει τις εθνικές οργανώσεις καταναλωτών από κάθε κράτος μέλος
- ένα μέλος από κάθε ευρωπαϊκή οργάνωση καταναλωτών.

Ένα από τα καινοτόμα στοιχεία της παρούσας απόφασης σε σύγκριση με τις προηγούμενες είναι ότι εναρμονίζει τον ορισμό των ευρωπαϊκών οργανώσεων καταναλωτών με εκείνες άλλων νομοθετικών πράξεων.

Από την άλλη πλευρά, η παρούσα απόφαση επιτρέπει την επίσημη συμμετοχή στις εργασίες της ομάδας εκπροσώπων άλλων οργανώσεων προώθησης των συμφερόντων των καταναλωτών και εμπειρογνομόνων.

Διάρκεια

Η θητεία των μελών της ομάδας είναι τριετής. Η εν λόγω νέα απόφαση περιορίζει σε μία μόνο φορά την ανανέωση της θητείας των μελών της που εκπροσωπούν τις εθνικές οργανώσεις (προηγουμένως δεν υπήρχε καθορισμένο όριο για την ανανέωση των μελών).

Λειτουργία

Η ευρωπαϊκή συμβουλευτική ομάδα καταναλωτών συνέρχεται συνήθως τέσσερις φορές το χρόνο. Εκφράζει τη γνώμη της κάθε φορά που της το ζητεί η Επιτροπή, συχνά με «γραφτή διαδικασία», ορισμένες δε φορές μέσω ομάδων εργασίας και παίζει σημαντικό ρόλο στην ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της Επιτροπής και των επιτόπιων οργανώσεων καταναλωτών. Η Επιτροπή προεδρεύει και οργανώνει τις εργασίες της ομάδας και διασφαλίζει τη γραμματειακή της υποστήριξη.

4.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Βλέπουμε ότι τα συμφέροντα των καταναλωτών λαμβάνονται όλο και περισσότερο υπόψη για την πραγματοποίηση της ενιαίας αγοράς. Αλλά όμως, πρέπει να διαθέτουν και απλά μέσα για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους μέσα σε ένα ευρωπαϊκό νομικό πλαίσιο όπου οι παραδοσιακές ένδικες διαδικασίες είναι πολυδάπανες, χρονοβόρες και απροσάρμοστες σε διεθνείς διενέξεις, τόσο ώστε να αποθαρρύνουν τους καταναλωτές να διεκδικούν τα δικαιώματά τους. Γι' αυτό, το Συμβούλιο κάλεσε την Επιτροπή να συνδράμει τα κράτη μέλη για τη

σύσταση και την υποστήριξη δικτύου, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, μεταξύ των εθνικών οργάνων, τα οποία θα αποτελέσουν ένα δίκτυο εκτός-δικαστηρίων, που θα έχει ως στόχο να διευκολύνει την εξώδικη επίλυση διασυνοριακών διαφορών⁴⁵.

- 1) Αγωγές παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών
- 2) Ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών
- 3) Η εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών
- 4) Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές(έχει αναλυθεί παραπάνω)
- 5) Συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών για την προστασία των καταναλωτών
- 6) Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών(έχει αναλυθεί παραπάνω)
- 7) Αγωγή παραλείψεως

1)Αγωγές παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών⁴⁶

Οι αγωγές παραλείψεως πρέπει να είναι αρκετά αποτελεσματικές ώστε να δοθεί τέλος στις παραβάσεις που θίγουν τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών.

Στόχος των αγωγών παραλείψεως είναι η παύση ή η απαγόρευση των παραβάσεων που θίγουν τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών. Η προσέγγιση των νομοθετικών διατάξεων στην οποία συντελεί η παρούσα οδηγία καθιστά δυνατή τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των αγωγών αυτών, καθώς και την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Οι παραβάσεις που λαμβάνονται υπόψη περιλαμβάνουν κυρίως την καταναλωτική πίστη, τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Η προσφυγή σε αγωγές παραλείψεως μπορεί να έχει τα εξής αποτελέσματα:

- παύση ή απαγόρευση παράβασης, όταν ενδείκνυται, στα πλαίσια επείγουσας διαδικασίας
- εξάλειψη των συνεχιζόμενων αποτελεσμάτων της παράβασης, ιδίως μέσω της δημοσίευσης της απόφασης

⁴⁵ ΒΛ.ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ:ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ:ΔΙΚΑΙΟ,ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ,ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ(ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ,2013)

⁴⁶ -Οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

- υποχρέωση του εναγομένου να εκτελέσει την απόφαση, με την επιβολή χρηματικής ποινής.

Με την επιφύλαξη των κανόνων του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, το εφαρμοστέο δίκαιο είναι είτε το δίκαιο του κράτους μέλους όπου διαπράχθηκε η παράβαση είτε το δίκαιο του κράτους μέλους όπου επήλθαν τα αποτελέσματά της.

Οι φορείς νομιμοποιούμενοι προς έγερση αγωγής έχουν έννομο συμφέρον να επιβάλλουν την τήρηση των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Πρόκειται για ανεξάρτητους δημόσιους οργανισμούς, που είναι επιφορτισμένοι ειδικά με την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών ή για οργανισμούς προστασίας των καταναλωτών.

Η Επιτροπή καταρτίζει κατάλογο των αρμόδιων αρχών που μπορούν να εγείρουν αγωγές σε περίπτωση ενδοκοινοτικών παραβάσεων, ο οποίος δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην περίπτωση αυτή, οι νομιμοποιημένοι φορείς που συμπεριλαμβάνονται στον κατάλογο πρέπει να μπορούν να προσφεύγουν στις δικαστικές ή διοικητικές αρχές του κράτους μέλους όπου διαπράχθηκε η παράβαση.

Το κράτος μέλος εντός του οποίου πρέπει να ασκηθεί αγωγή μπορεί να αποφανθεί σχετικά με την αναγκαιότητα προηγούμενης διεξαγωγής διαβούλευσης μεταξύ των μερών, παρουσία ή όχι του νομιμοποιημένου φορέα του εν λόγω κράτους μέλους. Εάν η παύση της παράβασης δεν επιτευχθεί εντός δύο εβδομάδων μετά την παραλαβή του αιτήματος προς διαβούλευση, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ασκήσει άμεσα αγωγή παραλείψεως.

2)Ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών⁴⁷

Η ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών έχει ως στόχο τη βελτίωση της πρόσβασης στη δικαιοσύνη με την απλούστευση της διασυνοριακής εκδίκασης μικροδιαφορών σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις καθώς και τη μείωση του κόστους. Μικροδιαφορές είναι υποθέσεις που αφορούν ποσά κάτω των 2 000 EUR, εκτός τόκων, δαπανών και εξόδων (κατά το χρόνο κατάθεσης της αγωγής από το αρμόδιο δικαστήριο).

Έναρξη της διαδικασίας

Η ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών, για την οποία δεν είναι απαραίτητος δικηγόρος ακολουθεί μια σειρά βημάτων:

Την υποβολή της αγωγής. Ο αιτών συμπληρώνει το έντυπο της αγωγής δίνοντας λεπτομέρειες της απαίτησης, το ποσό που απαιτείται, κ.λπ. Αν η απαίτηση είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής του κανονισμού , το

⁴⁷ Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 861/2007 για του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007

δικαστήριο θα ενημερώσει τον ενάγοντα εφόσον η αξίωση δεν έχει αποσυρθεί Το δικαστήριο θα προχωρήσει , σύμφωνα με το ισχύον δικονομικό δίκαιο του εν λόγω κράτους μέλους.

Εάν ο αιτών δεν έχει παράσχει επαρκείς πληροφορίες, το δικαστήριο θα του στείλει ένα έντυπο Β ζητώντας τις πληροφορίες που λείπουν. Το αίτημα θα απορρίπτεται εάν ο αιτών δεν συμπληρώσει ή διορθώσει την αίτηση μέσα στον καθορισμένο χρόνο, ή αν είναι προδήλως αβάσιμη ή απαράδεκτη.

Μόλις το δικαστήριο λάβει το κατάλληλα συμπληρωμένο έντυπο της αγωγής, προετοιμάζει ένα τυποποιημένο έντυπο απάντησης . Αυτό, μαζί με αντίγραφο της αίτησης και, τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά επιδίδονται στον εναγόμενο με το ταχυδρομείο, με χρονολογημένη απόδειξη παραλαβής εντός 14 ημερών.

Ο εναγόμενος έχει στη συνέχεια 30 ημέρες για να προετοιμάσει και να επιστρέψει την απάντησή του, αρχής γενομένης από την ημερομηνία επίδοσης του εντύπου απάντησης.

Εντός 14 ημερών από την παραλαβή της απάντησης του εναγομένου, το δικαστήριο διαβιβάζει αντίγραφο της στον ενάγοντα, με τα τυχόν σχετικά δικαιολογητικά.

Το δικαστήριο πρέπει να εκδώσει την απόφασή του εντός 30 ημερών από την παραλαβή της απάντησης του εναγομένου . Μπορεί ωστόσο να ζητήσει περαιτέρω πληροφορίες Σε αυτές τις περιπτώσεις, το δικαστήριο εκδίδει απόφαση εντός 30 ημερών από την παραλαβή των πληροφοριών ή την εκμετάλλευση της ακρόασης. Οι αποφάσεις αναγνωρίζονται και εκτελούνται στα άλλα κράτη μέλη και δεν μπορεί να επανεξετασθεί επί της ουσίας στο κράτος μέλος εκτέλεσης. Κατόπιν αιτήσεως ενός διαδίκου, το δικαστήριο θα εκδώσει πιστοποιητικό της απόφασης.

Λήψη αποδεικτικών στοιχείων. Το δικαστήριο καθορίζει την έκταση των αποδεικτικών στοιχείων που απαιτούνται για την απόφασή του

Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού

Η ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών εφαρμόζεται σε διασυνοριακές υποθέσεις, δηλαδή περιπτώσεις κατά τις οποίες τουλάχιστον ένας εκ των διαδίκων έχει την κατοικία ή τη συνήθη διαμονή του σε κράτος μέλος άλλο από το κράτος μέλος του δικαστηρίου όπου ασκείται η αγωγή.

Ο κανονισμός δεν εφαρμόζεται σε φορολογικές, τελωνειακές ή διοικητικές υποθέσεις και στις παρακάτω περιπτώσεις:

- περιουσιακές σχέσεις μεταξύ συζύγων, υποχρεώσεις διατροφής, διαθήκες και κληρονομική διαδοχή
- πτώχευση, συνθέσεις και παρόμοιες διαδικασίες
- κοινωνικής ασφάλισης
- διαιτησία
- εργατικό δίκαιο

- μισθώσεις ακινήτων, εκτός από χρηματικές απαιτήσεις
- παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και των δικαιωμάτων που αφορούν την προσωπικότητα, συμπεριλαμβανομένης της δυσφήμισης.

3) Η εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών⁴⁸

Η Επιτροπή ενθαρρύνει τον φιλικό διακανονισμό των διενέξεων σε θέματα κατανάλωσης. Προκειμένου να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στις εξώδικες διαδικασίες επίλυσης διαφορών, η Επιτροπή θεσπίζει αρχές που στοχεύουν στην ενίσχυση αυτών των διαδικασιών

Η Επιτροπή προτείνει να τηρούνται οι ακόλουθες αρχές:

- ανεξαρτησία και τεχνογνωσία του οργανισμού
- διαφάνεια της διαδικασίας και της λειτουργίας του οργανισμού
- αποτελεσματικότητα, ταχύτητα, δωρεάν χαρακτήρας ή χαμηλό κόστος της διαδικασίας. Επιπλέον, η προσφυγή σε δικηγόρο ή σε νόμιμο εκπρόσωπο πρέπει να είναι προαιρετική, παρότι κάθε πλευρά έχει δικαίωμα να υπερασπιστεί την άποψή του
- νομιμότητα των αποφάσεων, οι οποίες οφείλουν να σέβονται τους νόμους που προστατεύουν τους καταναλωτές
- δίκαιη αντιμετώπιση κάθε εμπλεκόμενου στο πλαίσιο της διαδικασίας.

4) Συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών για την προστασία των καταναλωτών⁴⁹

Η προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο των διασυνοριακών αγορών αυξάνεται μέσα από τη νομική συνεργασία των κρατών μελών κατά των ανέντιμων εμπόρων. Η συνεργασία αυτή αναμένεται να εξασφαλίσει την αποτελεσματική εφαρμογή της νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά.

Αρμόδιες αρχές

Κάθε κράτος μέλος ορίζει τις αρμόδιες αρχές και το ενιαίο γραφείο σύνδεσης που έχουν την ευθύνη εφαρμογής του κανονισμού. Οι αρχές αυτές διαθέτουν τις ερευνητικές και εκτελεστικές αρμοδιότητες που απαιτούνται για την εφαρμογή του κανονισμού. Ασκούν τις αρμοδιότητες σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.

⁴⁸ -Επίσημη Εφημερίδα L 115 της 17.4.1998]
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

⁴⁹ -Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να παρεμβαίνουν το ταχύτερο δυνατόν για να εξασφαλίσουν την παύση στις διαπιστωθείσες παραβάσεις, επιλέγοντας το κατάλληλο νομικό μέσο. Στις περισσότερες περιπτώσεις, προσφεύγουν στην άσκηση αγωγή παραλείψεως για λόγους ταχύτητας. Η εν λόγω διαδικασία επιτρέπει την παύση ή την απαγόρευση μιας παράνομης ενέργειας και την παραπομπή των ανέντιμων πωλητών ενώπιον των δικαστηρίων των άλλων κρατών μελών.

Αμοιβαία συνδρομή

Ο κανονισμός θεσπίζει ένα πλαίσιο για την παροχή αμοιβαίας συνδρομής, στο οποίο περιλαμβάνονται η ανταλλαγή πληροφοριών, οι αιτήσεις λήψης εκτελεστικών μέτρων καθώς και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων για την εποπτεία της αγοράς και την εφαρμογή της νομοθεσίας.

Όταν μια αρμόδια αρχή λαμβάνει γνώση μιας παράβασης εντός της ΕΕ, οφείλει να ενημερώνει σχετικά τις αρχές των λοιπών κρατών μελών και την Επιτροπή. Επίσης, κατόπιν αιτήματος άλλης αρμόδιας αρχής, παρέχει όλα τα δέοντα στοιχεία για να διαπιστωθεί εάν όντως διαπράχθηκε παράβαση. Επιπλέον, οφείλει να λαμβάνει όλα τα αναγκαία εκτελεστικά μέτρα για την παύση ή την απαγόρευση της παράβασης.

Οι αρμόδιες αρχές ενημερώνουν την Επιτροπή για την ύπαρξη παράβασης, μέτρων που έχουν ληφθεί, και για τα αποτελέσματά τους, καθώς και για το συντονισμό των δραστηριοτήτων τους. Οι παρεχόμενες πληροφορίες δύνανται να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τη διασφάλιση τήρησης των νόμων που προστατεύουν τα συμφέροντα των καταναλωτών. Η Επιτροπή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τις πληροφορίες που λαμβάνει σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων. Κάθε αίτηση αμοιβαίας συνδρομής οφείλει να περιλαμβάνει επαρκή στοιχεία, έτσι ώστε να μπορεί να δοθεί συνέχεια στην αίτηση.

Μια αρχή δύναται, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να μην δεχτεί να δώσει συνέχεια στην αίτηση μέτρων εκτέλεσης ή παροχής πληροφοριών, ή να αποφασίσει να μη συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις της. Στην περίπτωση αυτή ενημερώνει την αιτούσα αρχή και την Επιτροπή σχετικά με τους λόγους απόρριψης της αίτησης συνδρομής.

Δραστηριότητες των χωρών της ΕΕ

Οι χώρες της ΕΕ ενημερώνονται αμοιβαία και ενημερώνουν την Επιτροπή ως προς τις δραστηριότητές τους, ειδικότερα όσον αφορά:

- ❖ το συντονισμό της εφαρμογής της νομοθεσίας: κατάρτιση υπαλλήλων αρμόδιων για την εποπτεία εφαρμογής της νομοθεσίας σε θέματα προστασίας των καταναλωτών, συλλογή και ταξινόμηση των καταγγελιών των καταναλωτών

- ❖ τη διοικητική συνεργασία: παροχή πληροφοριών και συμβουλών στους καταναλωτές, υποστήριξη των εκπροσώπων των καταναλωτών.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεργάζεται με τρίτες χώρες και τους αρμόδιους διεθνείς οργανισμούς, έτσι ώστε να βελτιωθεί η προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών. Η συνεργασία αυτή δύναται να αποτελέσει αντικείμενο συμφωνιών μεταξύ της ΕΕ και των εν λόγω τρίτων χωρών.

Την Επιτροπή επικουρεί στο έργο αυτό μια άλλη επιτροπή. Εξάλλου, τα κράτη μέλη υποβάλλουν στην Επιτροπή κάθε δύο έτη έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας.

5) Αγωγές παραλείψεως⁵⁰

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) εναρμονίζει τις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις των κρατών μελών σχετικά με τις αγωγές παραλείψεως. Η προσφυγή σε αυτό το είδος της δράσης έχει ως στόχο να θέσει τέρμα σε πρακτικές που είναι αντίθετες προς ορισμένες ευρωπαϊκές οδηγίες και τα οποία αντιβαίνουν στις προστασίες των καταναλωτών. Ο στόχος είναι να σταματήσουν οι εμπορικοί φορείς ενός κράτους-μέλους , τις δραστηριότητές που είναι επιβλαβείς για τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών σε άλλο κράτος μέλος.

Μια αγωγή παραλείψεως είναι μια διαδικασία η οποία επιτρέπει ενέργειες η οποίες επηρεάζουν δυσμενώς τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών να διακοπούν ή να απαγορευθούν.

Η αγωγή ασφαλιστικών μέτρων μπορεί να ασκηθεί σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων, σύμφωνα με τις Ευρωπαϊκές οδηγίες, για την παραπλανητική διαφήμιση , καταναλωτική πίστη , τα οργανωμένα ταξίδια , τις καταχρηστικές συμβατικές ρήτρες , κλπ.

Δύο κατηγορίες ειδικευμένων φορέων μπορούν να ασκήσουν αγωγές παραλείψεως για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών: οι ενώσεις καταναλωτών και οι δημόσιοι οργανισμοί που είναι επιφορτισμένοι με την προστασία των καταναλωτών.

Η αγωγή ασφαλιστικών μέτρων μπορεί να ασκηθεί στο πλαίσιο μιας επείγουσας διαδικασίας, μπορεί να οδηγήσει στη δημοσίευση της απόφασης για την εξάλειψη των συνεπειών της παράβασης.

Σε περίπτωση ενδοκοινοτικών αδικημάτων που επηρεάζουν αρνητικά τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών σε ένα κράτος μέλος, κάθε νομιμοποιούμενος φορέας, στο εν λόγω κράτος μέλος μπορεί να ασκήσει προσφυγή ασφαλιστικών μέτρων στο κράτος μέλος όπου διαπράχθηκε

⁵⁰ Οδηγία 98/27/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

. Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να σταματήσει τους επιχειρηματίες, οι οποίοι αναλαμβάνουν δραστηριότητες που βλάπτουν τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών σε άλλο κράτος μέλος.

Οι αγωγές παραλείψεως δεν επιτρέπουν πληγέντες αρνητικά καταναλωτές να λάβουν αποζημίωση για τη ζημία που υπέστησαν.

Τα κράτη μέλη ορίζουν την αρμόδια διοικητική αρχή να αποφανθεί για τις αγωγές παραλείψεως.

Το εφαρμοστέο δίκαιο καθορίζεται σύμφωνα με τους κανόνες του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου που ισχύουν σήμερα.

Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τους φορείς που νομιμοποιούνται να ασκήσουν αγωγές παραλείψεως σε άλλο κράτος μέλος. Η Επιτροπή ενημερώνει το κατάλογο των φορέων που νομιμοποιούνται να ασκήσουν την αγωγή σε άλλο κράτος μέλος, κάθε έξι μήνες, και στη συνέχεια δημοσιεύει στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πριν ασκήσουν την προσφυγή ασφαλιστικών μέτρων, τα κράτη μέλη μπορούν να στραφούν εκ των προτέρων στη διαδικασία διαβούλευσης μεταξύ του παραβάτη και του ενάγοντα / εξειδικευμένο φορέα με στόχο να βρεθεί μια λύση μέσω διαπραγματεύσεων. Εάν δεν βρεθεί λύση εντός δύο εβδομάδων από το αίτημα για διαβουλεύσεις, η αγωγή ασφαλιστικών μέτρων μπορεί να ασκηθεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

5.1 Συμβάσεις καταναλωτικής πίστης⁵¹

Η 2008/48/ΕΚ οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου στοχεύει στην εναρμόνιση των νομοθετικών, ρυθμιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα καταναλωτικών πιστώσεων, για την ευκολότερη παροχή διασυννοριακών υπηρεσιών. Μια ομοιόμορφη προστασία μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση παρέχεται στους καταναλωτές που προσφεύγουν στην πίστη για τη χρηματοδότηση των αγορών τους. Η οδηγία για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης θεσπίζει κοινούς κανόνες για την καταναλωτική πίστη που στοχεύουν στην εναρμόνιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν τις συμβάσεις πίστωσης με τους καταναλωτές.⁵²

⁵¹ Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

⁵² ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

Ωστόσο η οδηγία δεν έχει εφαρμογή σε συμβάσεις πίστωσης οι οποίες:

- εξασφαλίζονται με υποθήκη
- συνάπτονται για την απόκτηση εγγείου ιδιοκτησίας ή κτιρίου
- ανέρχονται σε συνολικό ποσό κατώτερο των 200 ευρώ ή ανώτερο των 75 000 ευρώ
- αφορούν μίσθωση άνευ υποχρεώσεως αγοράς ή χρηματοδοτική μίσθωση
- είναι άτοκες, χωρίς επιβαρύνσεις ή με τη μορφή δυνατότητας υπερανάλληψης
- συνάπτονται με επενδυτική επιχείρηση
- είναι προϊόν δικαστικής απόφασης
- αφορούν το διακανονισμό ή την εγγύηση ενός χρέους
- αφορούν δάνεια που χορηγούνται σε περιορισμένο κοινό.

Τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να εφαρμόσουν ένα καθεστώς λιγότερο περιοριστικό σε οργανισμούς με κοινωνικό σκοπό και με δραστηριότητες επωφελείς μόνο για τα μέλη τους, όταν αυτοί προτείνουν συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο κατώτερο από το σύννηθες στην αγορά.

Σύμφωνα με την οδηγία πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο πιστωτικός φορέας ή οι μεσίτες του οφείλουν να παρέχουν εγκαίρως σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα βασικά χαρακτηριστικά της προτεινόμενης πίστωσης. Ειδικότερα προσδιορίζονται:

- ❖ η διάρκεια της σύμβασης πίστωσης
- ❖ το συνολικό ποσό της πίστωσης
- ❖ το χρεωστικό επιτόκιο και το επιτόκιο αναφοράς
- ❖ το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο και το συνολικό ποσό που οφείλει ο καταναλωτής
- ❖ το ποσό, ο αριθμός και η περιοδικότητα των καταβολών
- ❖ η τιμή τοις μετρητοίς ενός αγαθού ή μίας υπηρεσίας που παρέχεται με τη μορφή πίστωσης προθεσμιακής καταβολής ή συνδεδεμένης σύμβασης πίστωσης
- ❖ έξοδα που συνδέονται με ή προκύπτουν από τη σύμβαση
- ❖ οι συμβατικές υποχρεώσεις
- ❖ τα δικαιώματα των καταναλωτών
- ❖ οι συνέπειες από τις καθυστερήσεις και τις αθετήσεις καταβολής
- ❖ οι εγγυήσεις.

Εκτός από την υποχρέωση παροχής πλήρους πληροφόρησης πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι πιστωτικοί φορείς πρέπει να παρέχουν επαρκείς εξηγήσεις στους καταναλωτές, ώστε οι τελευταίοι να επιλέγουν τη σύμβαση που αρμόζει στις ανάγκες τους και την

οικονομική τους κατάσταση. Οι πιστωτικοί φορείς πρέπει επιπλέον να αξιολογούν την πιστοληπτική ικανότητα των πελατών τους προτού συνάψουν σύμβαση, πάντοτε σεβόμενοι το δικαίωμα των καταναλωτών στην πληροφόρηση όταν η αίτηση πίστωσης απορρίπτεται.

Η σύμβαση πρέπει να επαναλαμβάνει τα βασικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν την επιλεχθείσα προσφορά πίστωσης. Σε περίπτωση μεταβολής του χρεωστικού επιτοκίου, ο καταναλωτής ενημερώνεται για το νέο ποσό, τον αριθμό και την περιοδικότητα των καταβολών.

Οι καταναλωτές μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης που έχουν, γνωστοποιώντας την πρόθεσή τους στον πιστωτικό φορέα, χωρίς ανάγκη αιτιολόγησης της απόφασής τους. Έχουν γι' αυτό προθεσμία δεκατεσσάρων ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

Οι καταναλωτές δύνανται επίσης να προβούν σε πρόωρη εξόφληση της οφειλής τους. Δικαιούνται να ασκήσουν αυτό το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή, με την προϋπόθεση ότι η αποζημίωση του πιστωτικού φορέα θα είναι εύλογη και αντικειμενικά αιτιολογημένη.

Τα κράτη μέλη φροντίζουν ώστε οι πιστωτικοί φορείς και οι μεσίτες πιστώσεων να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους. Διασφαλίζουν τη διεξαγωγή ελέγχων από ανεξάρτητη αρχή.

5.2 Συμβάσεις εξ αποστάσεως⁵³

Η γενικότερη ανησυχία για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή στο νέο περιβάλλον της έντονης και συχνά αυθαίρετης εισβολής της επιχειρηματικής δραστηριότητας στον ιδιωτικό βίο, μέσω διαδικτύου, σε συνδυασμό με την έλλειψη προσωπικής επαφής με τον προμηθευτή, στόχος του οποίου είναι να υφαρπάξει την δικαιοπρακτική ανταπόκριση του καταναλωτή καθώς και η αδυναμία φυσική εξέτασης του προϊόντος ή της υπηρεσίας οδήγησε στην ανάληψη νομοθετικών πρωτοβουλιών σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Η ρύθμιση των συμβάσεων από απόσταση επιχειρήθηκε αρχικά με την οδηγία 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁵⁴.

Η οδηγία 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ισχύει για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις μεταξύ ενός επαγγελματία και

⁵³ Οδηγία 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

⁵⁴ Βλ. ΔΕΣΠΟΤΙΔΟΥ ΑΝ.: Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση: σελ 564, Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 2005

ενός καταναλωτή, για την παροχή μιας υπηρεσίας ή εμπορευμάτων. Ο ορισμός της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως καλύπτει όλες τις περιπτώσεις κατά τις οποίες συνάπτεται σύμβαση μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως (όπως π.χ. παραγγελία με ταχυδρομείο, Διαδίκτυο, τηλέφωνο ή φαξ)⁵⁵.

Πληροφορίες για τους καταναλωτές

Οι επαγγελματίες πρέπει να παρέχουν σαφείς και κατανοητές πληροφορίες για τον καταναλωτή, σε εύλογο χρόνο πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι αρχές της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και την προστασία των ατόμων που δεν είναι σε θέση να δώσουν τη συγκατάθεσή τους (όπως οι ανήλικοι). **Η ενημέρωση** περιλαμβάνει, κατ'ελάχιστο:

- ❖ η ταυτότητα και την διεύθυνση του προμηθευτή
- ❖ τα χαρακτηριστικά των προϊόντων ή των υπηρεσιών και την τιμή τους, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων
- ❖ τα έξοδα αποστολής
- ❖ τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση ή την εκτέλεση της σύμβασης
- ❖ την ύπαρξη δικαιώματος υπαναχώρησης
- ❖ την περίοδο για την οποία η προσφορά ή η τιμή εξακολουθεί να ισχύει και την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης
- ❖ το κόστος της χρησιμοποίησης των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, όταν υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός από το βασικό επιτόκιο.

Ο επαγγελματίας πρέπει να παράσχει γραπτή επιβεβαίωση της προσυμβατικής πληροφόρησης κατά τη στιγμή της εκτέλεσης της σύμβασης ή το αργότερο κατά την παράδοση των εμπορευμάτων, εφόσον αποστέλλονται απευθείας στον καταναλωτή.

Ο καταναλωτής λαμβάνει επίσης γραπτή επιβεβαίωση σχετικά με:

- ❖ τις προϋποθέσεις για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης
- ❖ τον τόπο στον οποίο ο καταναλωτής μπορεί να αποτυπώσει τις καταγγελίες
- ❖ πληροφορίες σχετικά με την εξυπηρέτηση μετά την πώληση και τις εγγυήσεις
- ❖ προϋποθέσεις υπό τις οποίες μπορεί να γίνει καταγγελία της σύμβασης, όταν πρόκειται για σύμβαση αορίστου διάρκειας ή διάρκειας μεγαλύτερης του ενός έτους.

⁵⁵ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

5.3 Συμβάσεις εξ αποστάσεως όσον αφορά τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες⁵⁶

Η εξαίρεση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από το πεδίο εφαρμογής της ως άνω οδηγίας 97/7/EK ,οδήγησε στην υιοθέτηση της Οδηγίας 2002/65/EK η οποία καλύπτει το νομοθετικό κενό στον χώρο της εξ' αποστάσεως εμπορίας . Σύμφωνα με την Οδηγία θα πρέπει να διασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή , ώστε να εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενώ τα κράτη-μέλη δεν μπορούν να θεσπίσουν διατάξεις άλλες από αυτές που θεσπίζονται από την Οδηγία για τους τομείς τους οποίους εναρμονίζει , εκτός εάν αυτό προβλέπεται ρητά από αυτή .Συνεπώς πρόκειται για Οδηγία πλήρως εναρμόνισης σε αντίθεση με την Οδηγία 97/7/EK.

Ειδικά στον χώρο των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, λόγω των ειδικών χαρακτηριστικών ,της πολυμορφίας τους ,της πολυπλοκότητας τους και της διαρκούς διεύρυνσης του φάσματος τους, καθώς και της εμφανώς ασθενούς θέσης σε σχέση με τον προμηθευτή, στην οποία ευρίσκεται ο ευρωπαίος καταναλωτής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών είναι αναγκαία η εξασφάλιση ειδικών όρων συναλλαγής, ούτως ώστε ,ο καταναλωτής, αφ' ενός να έχει εύκολη πρόσβαση σε οποιονδήποτε προμηθευτή προϊόντων ή παροχές υπηρεσιών και αφ' ετέρου να τυγχάνει τέτοιας προστασίας η οποία να εξασφαλίζει την ταχεία και δίκαιη αντιμετώπιση του στις διασυνοριακές συναλλαγές.⁵⁷

Κύρια μέριμνα της ανωτέρω Οδηγίας είναι η ελάχιστη εναρμόνιση των ανόμοιων διατάξεων ανάμεσα στα κράτη-μέλη και οι οποίες δημιουργούν κωλύματα στην πορεία της ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς χρηματοοικονομικών προϊόντων και δημιουργούν αρνητικές επιδράσεις στην εξέλιξη του ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων.

Η οδηγία εφαρμόζεται στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες λιανικής πώλησης (τραπεζικές υπηρεσίες, ασφάλειες και επενδύσεις, συμπεριλαμβανομένων των συνταξιοδοτικών ταμείων) που γίνονται από απόσταση (λ.χ. τηλεφωνικά, με φαξ ή μέσω Διαδικτύου), δηλ. με κάθε μέσο χωρίς να απαιτείται φυσική και ταυτόχρονη παρουσία των συμβαλλόμενων μερών ,τόσο κατά το προκαταρκτικό στάδιο όσο και κατά το τελικό στάδιο της σύναψης της .

Παρέχει στον καταναλωτή το δικαίωμα να σκεφθεί πριν συνάψει τη σύμβαση με τον προμηθευτή. Ως εκ τούτου, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να διαβιβάσει στον καταναλωτή, γραπτώς ή με άλλο

⁵⁶ Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

⁵⁷ Βλ. ΚΟΥΤΣΟΥΜΠΑΣ Θ. :Προστασία καταναλωτή στην εξ' αποστάσεως εμπορεία χρηματοπιστωτικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό δίκαιο ,Χρονικό Ιδιωτικού Δικαιού,2005 σελ 953

σταθερό μέσο σχέδιο της σύμβασης που περιλαμβάνει όλους τους συμβατικούς όρους. Το διάστημα αυτό ανέρχεται σε 14 ημέρες, κατά τις οποίες εξακολουθούν να ισχύουν οι όροι της σύμβασης. Τα μέρη δύνανται, ωστόσο, να συμφωνήσουν από κοινού μεγαλύτερη διάρκεια ή να διαπραγματευθούν διαφορετικούς όρους. Ως σταθερό πληροφοριακό μέσο αποθήκευσης πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή, θεωρείται κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες, απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, με τρόπο τέτοιο ώστε οι πληροφορίες να είναι μελλοντικά προσβάσιμες για επαρκή χρονικό διάστημα ανάλογα τους σκοπούς που εξυπηρετούν και το μέσο να επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών. Στα σταθερά μέσα συγκαταλέγονται τα cd-rom, dvd και σκληροί δίσκοι Η/Υ όπου αποθηκεύεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο χωρίς να συμπεριλαμβάνονται ιστοσελίδες διαδικτύου⁵⁸.

Δικαίωμα υπαναχώρησης

Ο καταναλωτής διαθέτει δικαίωμα υπαναχώρησης 14 ημερών (30 ημέρες για τις ασφάλειες ζωής και τις πράξεις που αφορούν ατομικές συντάξεις) στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- όταν η σύμβαση έχει συναφθεί πριν λάβει ο καταναλωτής τους συμβατικούς όρους (λ.χ. στην περίπτωση ασφαλιστικού συμβολαίου άμεσης κάλυψης)·
- όταν ο καταναλωτής, ενώ έχει λάβει τους συμβατικούς όρους, έχει παρακινηθεί κατά τρόπο αθέμιτο να συνάψει σύμβαση κατά την περίοδο σκέψης.

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης ενώ έχει ήδη συγκατατεθεί σε εκτέλεση έστω και μέρους της υπηρεσίας, ενδέχεται να υποχρεωθεί να αποζημιώσει το φορέα παροχής για την παρασχεθείσα υπηρεσία. Αν η υπηρεσία έχει εξ ολοκλήρου παρασχεθεί πριν από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, το δικαίωμα αυτό δεν δύναται πλέον να ασκηθεί και ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει το αντίτιμο της παρασχεθείσας υπηρεσίας.

Δικαίωμα αποζημίωσης

Ορισμένες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, κυρίως οι προθεσμιακές υπηρεσίες (λ.χ. η εντολή που δίδει ένας καταναλωτής για την αγορά ορισμένων μετοχών σε καθορισμένη τιμή), μπορεί να μην είναι διαθέσιμες, εν μέρει ή στο σύνολό τους, κατά την εκτέλεση της σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ανακτήσει τα ποσά που κατέβαλε για την αγορά των εν λόγω υπηρεσιών.

⁵⁸ Βλ. ΔΕΣΠΟΤΙΔΟΥ ΑΝ.: Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση: σελ 581,Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου,2005

Προστασία από μη αιτηθείσες υπηρεσίες

Η οδηγία 2005/29/EK προστατεύει τον καταναλωτή καθώς θεωρεί τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες αθέμιτη εμπορική πρακτική. Η έλλειψη απάντησης εκ μέρους του καταναλωτή όσον αφορά τις εν λόγω υπηρεσίες δεν τον δεσμεύει. Η έλλειψη απάντησης δεν εκλαμβάνεται ως σιωπηρή συγκατάθεση.

5.4 Σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος⁵⁹

Η Ευρωπαϊκή Ένωση προστατεύει τους καταναλωτές από καταχρηστικές επιχειρηματικές πρακτικές σε συνδυασμό με συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος.

Η Οδηγία του Συμβουλίου 85/577/ΕΟΚ εφαρμόζεται στις συμβάσεις μεταξύ ενός εμπόρου και ενός καταναλωτή σχετικά με την παροχή αγαθών ή υπηρεσιών που συνάπτονται:

- κατά τη διάρκεια εκδρομής που οργανώνεται από τον έμπορο εκτός του εμπορικού του καταστήματος
- κατά τη διάρκεια επίσκεψης του εμπόρου στο σπίτι του καταναλωτή
- στο χώρο του καταναλωτή, την εργασία, όταν η επίσκεψη δεν γίνεται μετά από ρητή επιθυμία του καταναλωτή.

Η οδηγία εφαρμόζεται επίσης σε:

- συμβάσεις για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών, εκτός από εκείνα για τα οποία ο καταναλωτής ζήτησε την επίσκεψη, αν ο καταναλωτής δεν μπορούσε να γνωρίζει ότι η παροχή αυτή αποτελούσε μέρος των εμπορικών δραστηριοτήτων του εμπόρου
- συμβατική ή εξωσυμβατική προσφορές από τον καταναλωτή, αν δεσμεύονται ή όχι από την προσφορά αυτή, πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

Όσον αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει το δικαίωμα υπαναχώρησης εξαιτίας του δυνητικού στοιχείου του αιφνιδιασμού και/ή της ψυχολογικής πίεσης. Η υπαναχώρηση από τη σύμβαση θα πρέπει να τερματίζει την υποχρέωση των συμβαλλόμενων μερών για εκτέλεση της σύμβασης. Σε περίπτωση

⁵⁹ Οδηγία του Συμβουλίου 85/577/ΕΟΚ
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση, ο έμπορος θα πρέπει να επιστρέψει όλα τα ποσά που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που καλύπτουν τις δαπάνες που επιβαρύνουν τον έμπορο για την παράδοση των προϊόντων στον καταναλωτή. Όμως, ο καταναλωτής απαιτείται να επιστρέψει τα προϊόντα το αργότερο 14 ημέρες αφότου έχει ενημερώσει τον έμπορο σχετικά με την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση⁶⁰.

5.5 Η πώληση και οι εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών⁶¹

Οι κανόνες που πλαισιώνουν την πώληση καταναλωτικών αγαθών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) εγγυώνται στον καταναλωτή ένα στοιχειώδες όριο ομοιόμορφης προστασίας. Εξασφαλίζουν ιδίως την προστασία του σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του προϊόντος προς τους όρους της σύμβασης.

Η οδηγία αφορά τη νόμιμη εγγύηση και τις εμπορικές εγγυήσεις.

Η έννοια της νόμιμης εγγύησης αφορά τη νομική προστασία του αγοραστή από ελαττώματα των αγορασθέντων προϊόντων. Η νομική αυτή προστασία έχει καταστεί υποχρεωτική από το νόμο και δεν εξαρτάται από τη σύμβαση. Η οδηγία θεσπίζει κατά τον τρόπο αυτό την αρχή της συμμόρφωσης του προϊόντος προς τους όρους της σύμβασης.

Η έννοια της εμπορικής εγγύησης, αντίθετα, προϋποθέτει την εκδήλωση της βούλησης ενός ατόμου, του εγγυητή, ο οποίος αυτοκαθίσταται υπεύθυνος για ορισμένα ελαττώματα.

Η οδηγία δεν χρησιμοποιεί την ορολογία της νομικής και εμπορικής εγγύησης. Όταν χρησιμοποιείται ο όρος «εγγύηση», καλύπτει μόνο τις εμπορικές εγγυήσεις που ορίζονται ως εξής: «κάθε ανάληψη υποχρέωσης εκ μέρους του πωλητή ή του παραγωγού προς τον καταναλωτή, χωρίς επιπλέον επιβάρυνση, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος, αντικατάσταση, επισκευή ή φροντίδα καθ' οιονδήποτε τρόπο του αγαθού σε περίπτωση που το καταναλωτικό αγαθό δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση».

⁶⁰ ΒΛ. ΜΟΥΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΙΚΑΙΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ (ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ, 2013)

⁶¹ Οδηγία 99/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Καταναλωτικό αγαθό θεωρείται κάθε ενσώματο κινητό πράγμα, εκτός από:

- τα αγαθά τα οποία πωλούνται στα πλαίσια αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλο τρόπο από δικαστική αρχή
- το νερό και το φυσικό αέριο όταν δεν είναι συσκευασμένα προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα
- την ηλεκτρική ενέργεια.

Τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρέσουν από αυτό τον ορισμό τα μεταχειρισμένα αγαθά που πωλούνται σε δημόσιους πλειστηριασμούς όταν ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να συμμετάσχει αυτοπροσώπως στην πώληση.

Αντιθέτως, η οδηγία εφαρμόζεται στις συμβάσεις προμήθειας καταναλωτικών αγαθών τα οποία πρόκειται να κατασκευαστούν ή να παραχθούν.

Συμβάσεις πώλησεως

Τα καταναλωτικά αγαθά πρέπει να είναι σύμφωνα προς τους όρους της σύμβασης πώλησης.

Τα καταναλωτικά αγαθά τεκμαίρονται σύμφωνα προς τους όρους της σύμβασης, εφόσον κατά την παράδοσή τους στον καταναλωτή:

- ανταποκρίνονται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή και έχουν τις ιδιότητες του αγαθού εκείνου που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον καταναλωτή ως δείγμα ή υπόδειγμα
- είναι κατάλληλα για τις χρήσεις για τις οποίες προορίζονται συνήθως τα αγαθά του ιδίου τύπου
- είναι κατάλληλα για κάθε ειδική χρήση την οποία επιζητεί ο καταναλωτής και την οποία γνωστοποίησε στον πωλητή κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης, ο δε πωλητής την αποδέχθηκε
- η ποιότητα και οι επιδόσεις τους είναι ικανοποιητικές λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του αγαθού και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του σχετικά με αυτά.

Ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης η οποία υπάρχει κατά τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού και εμφανίζεται εντός δύο ετών από τη στιγμή αυτή. Ωστόσο, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι υφίσταται έλλειψη συμμόρφωσης εάν, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης, ο καταναλωτής γνώριζε ή δεν μπορούσε ευλόγως να αγνοεί την έλλειψη αυτή.

Ο πωλητής δεν ευθύνεται όταν το αγαθό δεν ανταποκρίνεται στις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του όταν αποδεικνύει:

- ότι δεν γνώριζε και δεν μπορούσε ευλόγως να γνωρίζει τη σχετική δήλωση

- ότι διόρθωσε τη σχετική δήλωση κατά τη στιγμή της πώλησης του αγαθού
- ότι η απόφαση για την αγορά δεν μπορούσε να επηρεαστεί από τη σχετική δήλωση.

Η έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει από κακή εγκατάσταση του καταναλωτικού αγαθού εξομοιούται με έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης, όταν η εγκατάσταση αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης του αγαθού και έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή υπ' ευθύνη του. Τούτο ισχύει εξίσου όταν το αγαθό, το οποίο προοριζόταν να εγκατασταθεί από τον καταναλωτή, εγκαταστάθηκε από τον καταναλωτή, η δε κακή εγκατάσταση οφείλεται σε παράλειψη των οδηγιών εγκατάστασης.

Η έλλειψη συμμόρφωσης, η οποία εκδηλώνεται εντός έξι μηνών από την παράδοση, τεκμαίρεται ότι υφίσταται κατά την παράδοση, εκτός εάν:

- αποδειχθεί το αντίθετο
- το τεκμήριο αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη φύση των αγαθών ή τη φύση της έλλειψης συμμόρφωσης.

Όταν μια έλλειψη συμμόρφωσης επισημαίνεται στον πωλητή, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να ζητήσει από αυτόν:

- είτε την επισκευή του αγαθού είτε τη δωρεάν αντικατάστασή του εντός εύλογης προθεσμίας και χωρίς σημαντικές δυσχέρειες για τον καταναλωτή
- είτε ανάλογη μείωση του τιμήματος είτε την ακύρωση της σύμβασης, εάν η επισκευή και η αντικατάσταση του αγαθού αποδεικνύονται αδύνατες ή δυσανάλογες, ή εάν ο πωλητής δεν χρησιμοποίησε άλλο τρόπο αποζημίωσης εντός εύλογης προθεσμίας ή χωρίς σημαντικές δυσχέρειες για τον καταναλωτή.

Η ακύρωση της σύμβασης δεν είναι δυνατή σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη.

Όταν θεμελιώνεται ευθύνη του τελικού πωλητή έναντι του καταναλωτή λόγω έλλειψης συμμόρφωσης που απορρέει από πράξη ή παράλειψη του παραγωγού ή προγενέστερου πωλητή εντασσομένου στην ίδια αλυσίδα συμβάσεων ή οποιουδήποτε άλλου μεσάζοντος, ο τελικός πωλητής έχει το δικαίωμα να στραφεί κατά παντός υπευθύνου.

Συμμόρφωση της εμπορικής εγγύησης

Η εμπορική εγγύηση, δεσμεύει νομικά τον πωλητή ή παραγωγό που την προσφέρει σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται στο έγγραφο της εγγύησης και στη σχετική διαφήμιση. Η εγγύηση πρέπει να επισημαίνει ότι ο καταναλωτής έχει εξάλλου τα νόμιμα δικαιώματα και να καθορίζει σαφώς ότι αυτά τα δικαιώματα δεν θίγονται από την εγγύηση. Η εγγύηση πρέπει επίσης να προσδιορίζει σε απλή και κατανοητή γλώσσα το περιεχόμενο της εγγύησης και τα ουσιαστικά στοιχεία που απαιτούνται

για την ενεργοποίηση της εγγύησης, και κυρίως τη διάρκεια και την εδαφική της έκταση καθώς και το όνομα και τη διεύθυνση του εγγυητή. Εφόσον το ζητήσει ο καταναλωτής, η εγγύηση του παραδίδεται εγγράφως ή υπό τη μορφή άλλου σταθερού μέσου. Το κράτος μέλος στο οποίο το καταναλωτικό αγαθό διατίθεται στο εμπόριο μπορεί να επιβάλει στο έδαφός του να συντάσσεται η εγγύηση σε μία ή περισσότερες επίσημες γλώσσες της Κοινότητας.

Η μη συμμόρφωση της εμπορικής εγγύησης στις διατάξεις της οδηγίας δεν επηρεάζει την εγκυρότητά της και ο καταναλωτής μπορεί να απαιτήσει την τήρησή της.

Άλλες διατάξεις προστασίας του καταναλωτή

Οι συμβατικές ρήτρες ή συμφωνίες που συνάπτονται με τον πωλητή και οι οποίες καταργούν ή περιορίζουν, άμεσα ή έμμεσα, τα δικαιώματα που θεσπίζονται από την οδηγία δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή.

Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν αυστηρότερες διατάξεις, σύμφωνες με τη Συνθήκη, προκειμένου να εξασφαλίσουν ένα υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.

5.6 Ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων⁶²

Με την ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο της 11ης Ιουλίου 2001 για το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ως στόχο να διευρύνει τη συζήτηση σχετικά με το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων, με τη συμμετοχή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και των άλλων ενεχόμενων μερών, όπως οι επιχειρήσεις, οι νομικοί, οι πανεπιστημιακοί ή οι ενώσεις των καταναλωτών.

Η προσέγγιση ορισμένων ειδικών τομέων του δικαίου των συμβάσεων σε κοινοτικό επίπεδο καλύπτει έναν μεγάλο αριθμό θεμάτων. Ο νομοθέτης σε επίπεδο ΕΚ έχει ακολουθήσει μια επιλεκτική προσέγγιση, με την έκδοση οδηγιών για συγκεκριμένες συμβάσεις ή τεχνικές εμπορίας, όπου εντοπίστηκε ανάγκη εναρμόνισης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επιθυμεί τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με την ανάγκη ανάληψης περαιτέρω δράσης στον τομέα του δικαίου των συμβάσεων,

⁶² Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Επίσημη Εφημερίδα C 255 της 13.9.2001.
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

πόσο μάλλον αφού η σημερινή κατά περίπτωση προσέγγιση ενδεχομένως δεν είναι κατάλληλη για την επίλυση όλων των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν.

Η Επιτροπή αναζητεί πληροφορίες για το κατά πόσον τα προβλήματα οφείλονται σε αποκλίσεις του δικαίου των συμβάσεων μεταξύ των κρατών μελών και, αν όντως είναι έτσι, ποια είναι τα προβλήματα αυτά. Συγκεκριμένα, η ανακοίνωση θέτει το ερώτημα του κατά πόσον μπορούν προβλήματα που σχετίζονται με τη σύναψη, την ερμηνεία και την εκτέλεση διασυνοριακών συμβάσεων να επηρεάσουν την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Επίσης, η Επιτροπή ενδιαφέρεται να μάθει κατά πόσον η ύπαρξη διαφορετικών δικαίων περί συμβάσεων αποθαρρύνει τις διασυνοριακές συναλλαγές ή αυξάνει το κόστος αυτών.

Η ανακοίνωση ζητεί επίσης την υποβολή απόψεων σχετικά με το κατά πόσον η υφιστάμενη προσέγγιση όσον αφορά την εναρμόνιση του δικαίου των συμβάσεων ανά τομέα μπορεί να δημιουργήσει αντιφάσεις σε επίπεδο ΕΚ ή να έχει ως αποτέλεσμα την υιοθέτηση ενός μη ενιαίου τρόπου ερμηνείας της νομοθεσίας της ΕΚ και λήψης εθνικών μέτρων μεταφοράς.

Εάν εντοπίζονται συγκεκριμένα προβλήματα, η Επιτροπή επιθυμεί να της υποβληθούν γνώμες σχετικά με τις λύσεις που πρέπει ή μπορούν να δοθούν. Στην προσπάθεια εντοπισμού δυνατών λύσεων, η ανακοίνωση περιέχει έναν μη εξαντλητικό κατάλογο πιθανών λύσεων. Ωστόσο, τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να προτείνουν άλλες λύσεις.

Οι προτεινόμενες λύσεις είναι οι εξής:

- να αφεθεί στην αγορά η λύση των προβλημάτων που εντοπίζονται
- να προωθηθεί η ανάπτυξη κοινών και μη δεσμευτικών αρχών για το δίκαιο των συμβάσεων, που θα χρησιμοποιούνται από τα συμβαλλόμενα μέρη για τη σύναψη των συμβάσεων, από τα εθνικά δικαστήρια και τους επιδιαιτητές για την έκδοση αποφάσεων και από τους εθνικούς νομοθέτες για το σχεδιασμό νομοθετικών πρωτοβουλιών
- να γίνει επισκόπηση και βελτίωση της υφιστάμενης νομοθεσίας της ΕΚ στον τομέα του δικαίου των συμβάσεων, με σκοπό να γίνει πιο συνεκτική ή να προσαρμοστεί έτσι ώστε να καλύπτει καταστάσεις που δεν προβλέπονταν κατά τη χρονική στιγμή της θέσπισής της
- να θεσπιστεί ένας νέος μηχανισμός σε επίπεδο ΕΚ με διατάξεις για τις γενικές πτυχές του δικαίου των συμβάσεων, καθώς και για τις ειδικές πτυχές.

Στην περίπτωση που η καλύτερη προβλεπόμενη λύση θα ήταν η έγκριση ενός συνεκτικού και γενικού κειμένου, η Επιτροπή ζητά να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι πρέπει να συνδυαστούν πολλά στοιχεία. Από αυτή την άποψη, πρέπει να συζητηθούν τα εξής:

- η φύση της πράξης προς θέσπιση (κανονισμός, οδηγία ή σύσταση)
- η σχέση με το εθνικό δίκαιο (που μπορεί να αντικατασταθεί από την κοινοτική νομοθεσία ή να συνυπάρχει)
- η δυνατότητα διαχωρισμού των υποχρεωτικών και των προαιρετικών κανόνων
- η δυνατότητα των συμβαλλόμενων μερών να επιλέγουν την εφαρμογή του κοινοτικού μηχανισμού ή την αυτόματη εφαρμογή, σε περίπτωση που τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει σε μια συγκεκριμένη λύση.

Η ανακοίνωση της Επιτροπής αποτελεί βάση για δημόσια συζήτηση.

5.7 Ακίνητα με χρονομεριστική μίσθωση και μακροπρόθεσμα προϊόντα διακοπών⁶³

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία διέπει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης προϊόντων διακοπών και παρόμοιων προϊόντων. Η εναρμόνιση αυτή στοχεύει στην ενίσχυση της προστασίας των Ευρωπαίων καταναλωτών και στην περίπτωση ορισμένων συμβάσεων με διεθνή διάσταση.

Η αγορά των προϊόντων διακοπών με χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοιων προϊόντων βρίσκεται σε φάση ανάπτυξης. Η οδηγία 2008/122/EΚ εναρμονίζει ορισμένες πτυχές της εμπορίας, της πώλησης και της μεταπώλησης προϊόντων αυτού του είδους.

Οι διατάξεις της επεκτείνουν την προστασία που ήδη παρέχουν οι ευρωπαϊκές ρυθμίσεις στους καταναλωτές που αγοράζουν χρονομερίδια, μακροπρόθεσμα προϊόντα διακοπών και συνάπτουν συμβάσεις ανταλλαγής και μεταπώλησης, και ισχύουν για τις συμβάσεις που συνάπτονται με εμπόρους.

Δικαίωμα ενημέρωσης

Πριν τη σύναψη της σύμβασης ο καταναλωτής λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τα αγαθά που θα αποκτήσει, τα δικαιώματα που μπορεί να ασκήσει και το σύνολο των δαπανών που συνδέονται με την σύμβαση. Ενημερώνεται σχετικά με την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης, τη διάρκειά του και τις προϋποθέσεις άσκησής του. Οι πληροφορίες αυτές αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης και δεν μεταβάλλονται.

⁶³ Οδηγία 2008/122/EΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται δωρεάν σε σταθερό μέσο μέσω ενός τυποποιημένου ενημερωτικού εντύπου ανάλογα με το είδος σύμβασης . Οι πληροφορίες είναι σαφείς, κατανοητές και ακριβείς. Ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει τη γλώσσα στην οποία διατυπώνονται αυτές οι πληροφορίες. Μπορεί να πρόκειται για τη γλώσσα του κράτους στο οποίο κατοικεί ο καταναλωτής ή του κράτους του οποίου είναι πολίτης, εφόσον πρόκειται για επίσημη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης . Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής πληροφορείται για την ύπαρξη της υποχρέωσης προσυμβατικής ενημέρωσης στην περίπτωση που λαμβάνει διαφημίσεις ή συμμετέχει σε εκδηλώσεις εμπορικού χαρακτήρα.

Σύναψη της σύμβασης

Η σύμβαση καταρτίζεται εγγράφως, σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο. Ο καταναλωτής επιλέγει τη γλώσσα στην οποία συντάσσεται η σύμβαση. Πρόκειται για τη γλώσσα του κράτους στο οποίο κατοικεί ο καταναλωτής ή του κράτους του οποίου είναι πολίτης με την προϋπόθεση ότι είναι επίσημη γλώσσα της ΕΕ και ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του κράτους μέλους κατοικίας. Ο καταναλωτής λαμβάνει τουλάχιστον ένα αντίγραφο της σύμβασης τη στιγμή της σύναψής της.

Δικαίωμα υπαναχώρησης

Η οδηγία επεκτείνει το δικαίωμα της υπαναχώρησης, με την άσκηση του οποίου παύουν οι υποχρεώσεις των μερών και λύονται οι δευτερεύουσες συμβάσεις. Το δικαίωμα αυτό μπορεί να ασκηθεί χωρίς μνεία λόγου εντός προθεσμίας 14 ημερολογιακών ημερών. Η προθεσμία υπαναχώρησης υπολογίζεται από την υπογραφή ή την παραλαβή της σύμβασης ή οποιουδήποτε άλλου δεσμευτικού εγγράφου.

Η δυνατότητα αυτή που έχει ο καταναλωτής αναφέρεται στο τυποποιημένο έντυπο προσυμβατικής ενημέρωσης. Σε περίπτωση αθέτησης αυτής της υποχρέωσης, η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης επεκτείνεται στο ένα έτος και δεκατέσσερις ημέρες. Επιπλέον, στην περίπτωση που ο έμπορος δεν παράσχει το έντυπο προσυμβατικής ενημέρωσης, η περίοδος υπαναχώρησης εκπνέει μετά από τρεις μήνες και δεκατέσσερις ημέρες.

Προκαταβολές και πληρωμή

Η προκαταβολή, η κατάθεση εγγύησης, η κράτηση ποσού από λογαριασμό ή η αναγνώριση χρέους, καθώς επίσης και οποιοδήποτε άλλο τίμημα από τον καταναλωτή προς τον έμπορο ή άλλον τρίτο, δεν επιτρέπονται πριν τη λήξη της περιόδου εντός της οποίας ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Σε ό,τι αφορά τις συμβάσεις μεταπώλησης, οι προκαταβολές απαγορεύονται πριν πραγματοποιηθεί η πώληση ή πριν λυθεί με άλλον τρόπο η σύμβαση μεταπώλησης.

Οι οφειλόμενες καταβολές στο πλαίσιο συμβάσεων μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών πραγματοποιούνται τμηματικά σε ισόποσες ετήσιες δόσεις. Από την πληρωμή της δεύτερης δόσης και έπειτα, ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση, χωρίς να υφίσταται κυρώσεις, ενημερώνοντας τον έμπορο εντός δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης πληρωμής.

Λύση των δευτερευουσών συμβάσεων

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, οποιαδήποτε δευτερεύουσα σύμβαση που συνδέεται με την βασική σύμβαση λύεται αυτομάτως. Δεν υπάρχει καμία επιβάρυνση για τον καταναλωτή. Οι όροι της λύσης της σύμβασης καθορίζονται από τα κράτη μέλη.

Διεθνείς συμβάσεις

Τα δικαιώματα που προβλέπει η παρούσα οδηγία μπορούν να ισχύουν και στις συμβάσεις που διέπονται από τη νομοθεσία ενός τρίτου κράτους στις εξής περιπτώσεις:

- ένα από τα ακίνητα στα οποία αναφέρεται η συμφωνία βρίσκεται στην επικράτεια της Κοινότητας
- απουσία ακινήτου, στην περίπτωση ο έμπορος ασκεί την εμπορική δραστηριότητά του σε κράτος μέλος της ΕΕ.

Επίλυση διαφορών

Τα κράτη μέλη μεριμνούν για την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις δυνατότητες άσκησης προσφυγής που προβλέπει η εθνική νομοθεσία και ενθαρρύνουν την εξώδικη επίλυση των διαφορών.

5.8 Πράσινη Βίβλος: Ευρωπαϊκό Δίκαιο συμβάσεων για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις⁶⁴

Η παρούσα Πράσινη Βίβλος εγκαινιάζει μια διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους προκειμένου να εντοπίσει λύσεις που θα μπορούσαν να βελτιώσουν το δίκαιο των συμβάσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι διαφορετικοί εθνικοί κανόνες εμποδίζουν την ομαλή λειτουργία της ευρωπαϊκής εσωτερικής αγοράς. Οι προτεινόμενες επιλογές θα πρέπει να συμβάλουν στην επίλυση των υφιστάμενων προβλημάτων.

Στην παρούσα Πράσινη Βίβλο, η Επιτροπή καθορίζει τις λύσεις που αποσκοπούν στη βελτίωση της συνοχής του ευρωπαϊκού δικαίου των συμβάσεων. Μερικές από τις επιλογές που παρουσιάζονται αφορούν διατάξεις που είναι υποχρεωτικές, ενώ άλλες αφορούν λύσεις που είναι πιο ευέλικτες και μπορούν να εφαρμοστούν εθελοντικά από τα κράτη μέλη.

Μία νέα ευρωπαϊκή νομοθεσία θα μπορούσε να διευκολύνει και να αυξήσει την επιχειρηματική δραστηριότητα και την εμπιστοσύνη των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων πώλησης σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα. Ένα νέο ευρωπαϊκό νομικό μέσο παρέχει επίσης έναν τρόπο για να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου και να μειωθεί το υψηλό κόστος των συναλλαγών.

Ένα νέο νομικό μέσο θα επιτρέψει στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις να κάνουν οικονομίες, να αυξήσουν την προσφορά των προϊόντων τους και να παρέχουν την καλύτερη αξία για τα χρήματα προς όφελος των ευρωπαίων καταναλωτών.

Ένα νέο ευρωπαϊκό μέσο

Η Επιτροπή κάνει μια σειρά προτάσεων σχετικά με τη νομική φύση του μέσου. Θα μπορούσε να λάβει τη μορφή:

- μιας δημοσίευσης από ομάδα εμπειρογνομόνων, της οποίας οι συστάσεις θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη ενός μοντέλου νόμων και συμβάσεων
- μια εργαλειοθήκη για τους νομοθέτες, με τη μορφή μιας διοργανικής συμφωνίας μεταξύ της Επιτροπής, του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, για να χρησιμοποιηθεί ως σημείο αναφοράς σε θέματα δικαίου των συμβάσεων
- μιας σύστασης της Επιτροπής, για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη βαθμιαία και εθελοντική υιοθέτηση μιας ευρωπαϊκής νομοθετικής πράξης. Αυτή η λύση θα τους δώσει τη

⁶⁴ Πράσινη Βίβλος της Επιτροπής, της 1ης Ιουλίου 2010 σχετικά με τις επιλογές πολιτικής για τη θέσπιση ενός ευρωπαϊκού δικαίου των συμβάσεων για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις [COM (2010) 348

http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

δυνατότητα είτε να τροποποιήσουν την εθνική τους νομοθεσία ή να δημιουργήσουν ένα προαιρετικό καθεστώς

- μιας οδηγίας για την εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών , η οποία καταρτίστηκε με βάση των κοινών ελάχιστων κανόνων.
- ένας κανονισμός σύστασης ενός προαιρετικού μέσου , δηλαδή ένα εναλλακτικό νομικό καθεστώς θα μπορούσε να υιοθετηθεί από όλες τις χώρες, παρέχοντας στα συμβαλλόμενα μέρη την επιλογή να επιλέξουν ελεύθερα μεταξύ των δύο καθεστώτων
- ενός κανονισμού για τη θέσπιση ευρωπαϊκού δικαίου συμβάσεων , σε αντικατάσταση των εθνικών νομοθεσιών
- ένα κανονισμό για τη θέσπιση ενός ευρωπαϊκού αστικού κώδικα , τον οποίο θα αντικαταστήσει όχι μόνο τα εθνικά δίκαια των συμβάσεων, αλλά και τους κανόνες που ισχύουν σε άλλα συναφή πεδία (όπως το δίκαιο περί αδικοπραξίας και αφίλοκερδής παρέμβαση).

Αυτά τα νέα πρότυπα θα μπορούσαν να αφορούν:

- συμβάσεις μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών . Σε αυτόν τον τομέα, το εφαρμοστέο δίκαιο πρέπει να εναρμονιστεί εν μέρει («ελάχιστη εναρμόνιση»), ειδικά για να εξασφαλισθεί η προστασία των καταναλωτών. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών από δύο διαφορετικές χώρες, οι επιχειρήσεις πρέπει να εφαρμόζουν το δίκαιο της χώρας διαμονής του καταναλωτή ή τουλάχιστον τις υποχρεωτικές διατάξεις
- business-to-business συμβάσεις . Στον τομέα αυτό, τα μέρη είναι ελεύθερα να επιλέγουν το εφαρμοστέο στη σύμβαση δίκαιο.

Επιπλέον, το πεδίο εφαρμογής του νέου μέσου θα μπορούσε να καλύψει όλες τις εγχώριες και τις διασυνοριακές συμβάσεις ή διασυνοριακές συμβάσεις μόνο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

6.1 Χρηματοπιστωτική παιδεία⁶⁵

Αντιμέτωπη με τις ελλειπείς γνώσεις των καταναλωτών όσον αφορά τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και με την αύξηση της προσφοράς και της πολυπλοκότητας αυτών των προϊόντων, η Επιτροπή αποφάσισε να προαγάγει την ανάπτυξη της χρηματοπιστωτικής παιδείας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ).

Στόχοι

Η ανακοίνωση της Επιτροπής, της 18ης Δεκεμβρίου 2007, σχετικά με την χρηματοπιστωτική παιδεία ανήκει στο σύνολο των μέτρων για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που προβλέπονται στην έκθεση της Επιτροπής «Ενιαία αγορά για την Ευρώπη του 21ου αιώνα» και έχει στόχο να βοηθήσει τα ενδιαφερόμενα μέρη στην επεξεργασία των προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής παιδείας, μέσω:

- της συνειδητοποίησης της ανάγκης για καταπολέμηση του χαμηλού επιπέδου της χρηματοπιστωτικής παιδείας
- της χρηματοπιστωτικής παιδείας υψηλού επιπέδου στην ΕΕ
- της συνένωσης των βέλτιστων πρακτικών
- της ανάπτυξης πρακτικών εργαλείων που θα διευκολύνουν την καλύτερη διδασκαλία της χρηματοπιστωτικής παιδείας στα σχολεία.

Σημασία και πλεονεκτήματα της χρηματοπιστωτικής παιδείας σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο

Η χρηματοπιστωτική παιδεία ωφελεί τα άτομα (επειδή, παραδείγματος χάρη, τους επιτρέπει να αντιμετωπίζουν σε οικονομικό επίπεδο τα απρόβλεπτα), την κοινωνία (επειδή μειώνει τον κίνδυνο χρηματοπιστωτικού αποκλεισμού και προτρέπει τους καταναλωτές να είναι προνοητικοί και να αποταμιεύουν) και την οικονομία στο σύνολό της (επειδή ενθαρρύνει τη συνετή συμπεριφορά και τη εισροή ρευστού στις χρηματοπιστωτικές αγορές).

⁶⁵ Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 18ης Δεκεμβρίου 2007, σχετικά με την χρηματοπιστωτική παιδεία COM (2007) 808
- http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Οι δύο πρόσφατες μελέτες που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποκαλύπτουν μεταξύ άλλων ότι η χρηματοπιστωτική παιδεία προτείνεται στα κράτη μέλη από πολυάριθμους φορείς (εποπτικές αρχές, κοινωνικοί λειτουργοί, δημόσια εκπαίδευση, κ.λ.π.) και ότι ποικίλλει πολύ ο αριθμός των εθνικών πρωτοβουλιών για το θέμα αυτό.

Έρευνες που διεξάγονται στο επίπεδο των κρατών μελών βοηθούν στον καθορισμό των προτεραιοτήτων και διευκολύνουν την παρακολούθηση της προόδου στο πέρασμα του χρόνου. Επιπλέον, πολλές μελέτες δείχνουν το θετικό αποτέλεσμα που έχει στις συμπεριφορές η συμμετοχή σε προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας.

Το πλαίσιο της κοινοτικής δράσης

Ο τομέας της παιδείας είναι αρμοδιότητα των κρατών μελών. Παρόλα αυτά, η Κοινότητα έχει τη δυνατότητα να επέμβει στο πλαίσιο των μέτρων για την ενημέρωση και την εκπαίδευση των καταναλωτών καθώς και στην εφαρμογή των μέτρων που υποστηρίζουν και συμπληρώνουν την πολιτική των κρατών μελών.

Από τις ενέργειες που εκτελούνται ήδη, η Επιτροπή έχει δημιουργήσει ένα εργαλείο εκπαίδευσης σε απευθείας σύνδεση, **Dolceta**, που προτείνει στους ενήλικες κατάρτιση για την κατανάλωση και το «Ευρωπαϊκό ημερολόγιο», ένα ενημερωτικό φυλλάδιο που απευθύνεται στους μαθητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Στην Πράσινη Βίβλο του Μαΐου 2007 για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες υπογραμμίζεται ότι είναι δυνατόν να γίνουν περισσότερα υπέρ της χρηματοπιστωτικής παιδείας. Αυτό επιβεβαιώθηκε και από τις απαντήσεις της Πράσινης Βίβλου, ιδιαίτερα όσον αφορά τη διάδοση από την Επιτροπή των βέλτιστων πρακτικών και από την έκδοση κοινοτικών μη δεσμευτικών κανόνων για την παροχή βοήθειας στους φορείς που παρέχουν χρηματοπιστωτική εκπαίδευση.

Βασικές αρχές για προγράμματα ποιοτικής χρηματοπιστωτικής παιδείας

Η Επιτροπή έχει καθορίζει οκτώ αρχές που μπορούν να βοηθήσουν τους εμπλεκόμενους στη διάδοση της χρηματοπιστωτικής παιδείας κατά την εκπόνηση και την εκτέλεση του προγράμματος χρηματοπιστωτικής παιδείας:

- η χρηματοπιστωτική παιδεία πρέπει να είναι διαθέσιμη και να προαγάζεται ενεργά, δία βίου και με συνεχή τρόπο
- τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας πρέπει να επικεντρώνονται με ακρίβεια στις ανάγκες των ατόμων, να είναι

διαθέσιμα σε εύθετο χρόνο και να είναι εύκολη η πρόσβαση σε αυτά

- οι καταναλωτές πρέπει να λάβουν μια οικονομική και χρηματοπιστωτική παιδεία όσο το δυνατόν πιο νωρίς, στην σχολική ηλικία, η οποία πρέπει να συμπεριληφθεί κατά προτίμηση στο πρόγραμμα των σχολείων
- τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας πρέπει να περιλαμβάνουν γενικά εργαλεία που εφιστούν την προσοχή στην ανάγκη βελτίωσης των γνώσεων όσον αφορά τα χρηματοπιστωτικά ζητήματα και τους κινδύνους
- τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας που προσφέρονται από παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών πρέπει να είναι ισορροπημένα, αντικειμενικά και διέπονται από διαφάνεια. Πρέπει πάντα να ανταποκρίνονται στο ενδιαφέρον του καταναλωτή
- οι εκπαιδευτές στον χρηματοπιστωτικό τομέα πρέπει να λαμβάνουν κατάλληλη κατάρτιση και να διαθέτουν τους απαραίτητους πόρους
- πρέπει να προαχθεί ο εθνικός συντονισμός ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη και η διεθνής συνεργασία μεταξύ των φορέων που παρέχουν χρηματοπιστωτική παιδεία πρέπει να ενισχυθεί ώστε να διευκολυνθεί η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών
- τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας πρέπει να αξιολογηθούν σε τακτά διαστήματα και, αν χρειαστεί, να επικαιροποιούνται.

Προβλεπόμενες πρωτοβουλίες και πρακτική βοήθεια

Η χρηματοπιστωτική παιδεία είναι βεβαίως αρμοδιότητα των κρατών μελών αλλά η ΕΕ μπορεί να προσφέρει σημαντική πρακτική βοήθεια. Η Επιτροπή κατέληξε, συνεπώς, ότι έχουν προτεραιότητα οι ακόλουθες πρωτοβουλίες:

- δημιουργία ομάδας ειδικών στην χρηματοπιστωτική παιδεία, η οποία θα έχει την ευθύνη, μεταξύ άλλων, να προωθήσει και να συνενώσει τις βέλτιστες πρακτικές και να συμβουλέψει την Επιτροπή στην επεξεργασία της πολιτικής της για την χρηματοπιστωτική παιδεία·
- παροχή στήριξης (συμπεριλαμβάνοντας ένα μήνυμα υποστήριξης και χρήση των ευρωπαϊκών λογότυπων) στα κράτη μέλη και τους φορείς ιδιωτικού τομέα για τη διοργάνωση εθνικών και περιφερειακών διασκέψεων καθώς και για όλες τις άλλες πρωτοβουλίες που έχουν σκοπό να προαγάγουν τη χρηματοπιστωτική παιδεία·

- δημοσίευση στον ιστοχώρο της Επιτροπής βάσης δεδομένων σε απευθείας σύνδεση με προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας και έρευνας στην ΕΕ, ώστε να διευκολυνθεί η αναδρομή σε πηγές όσον αφορά τις βέλτιστες πρακτικές και την έρευνα σε αυτόν τον τομέα·
- ανάπτυξη, από το 2008 και μετά, μιας νέας ενότητας Dolceta με προορισμό την κατάρτιση των εκπαιδευτών χρηματοπιστωτικής παιδείας, με στόχο να προτρέψει και να βοηθήσει τους καθηγητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης να συμπεριλάβουν τα χρηματοπιστωτικά ζητήματα στο πρόγραμμα των μαθημάτων τους.

6.2 Νομικό πλαίσιο για τις πληρωμές⁶⁶

Η οδηγία 2007/64/EK έχει ως στόχο τη θέσπιση νομικού πλαισίου, αναγκαίου για τη δημιουργία ενοποιημένης αγοράς πληρωμών, στην οποία δεν θα υπάρχουν φραγμοί για την είσοδο νέων παρόχων υπηρεσιών. Επιπλέον, η οδηγία αποβλέπει στην ενίσχυση του ανταγωνισμού και στην προσφορά ευρύτερου φάσματος επιλογών στους χρήστες. Τέλος, **κατοχυρώνεται υψηλό επίπεδο προστασίας** χάρη στις απαιτήσεις πληροφόρησης και στον ορισμό των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των χρηστών και των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών.

Η εν λόγω οδηγία απευθύνεται στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών οι οποίες πραγματοποιούνται εντός της Κοινότητας και καλύπτει τις πληρωμές σε ευρώ ή σε άλλα εθνικά νομίσματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Τέλος, η οδηγία δεν εφαρμόζεται στις πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται με μετρητά, ούτε σε εκείνες που βασίζονται σε έντυπες επιταγές, και δεν ρυθμίζει τη χορήγηση πιστώσεων εκ μέρους των ιδρυμάτων πληρωμών παρά μόνον εάν συνδέονται άμεσα με τις υπηρεσίες πληρωμών.

Η οδηγία διακρίνει έξι κατηγορίες παρόχων υπηρεσιών πληρωμών:

- τα πιστωτικά συμπεριλαμβανομένων των υποκαταστημάτων, των πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν την έδρα τους εντός ή εκτός της ΕΕ
- τα γραφεία ταχυδρομικών επιταγών, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών

⁶⁶ Οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

- τα ιδρύματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος
- τα ιδρύματα πληρωμών (φυσικά ή νομικά πρόσωπα, τα οποία θα αποκτήσουν άδεια ως ιδρύματα πληρωμών)
- την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και τις εθνικές κεντρικές τράπεζες όταν δεν ενεργούν υπό την ιδιότητά τους ως νομισματικές ή άλλες δημόσιες αρχές
- τα κράτη μέλη ή τις περιφερειακές ή τοπικές αρχές τους όταν δεν ενεργούν υπό την ιδιότητά τους ως δημόσιες αρχές

Όροι για την απόκτηση άδειας

Προϋπόθεση για την πρόσβαση στη δραστηριότητα των υπηρεσιών πληρωμών είναι η προηγούμενη απόκτηση άδειας. Έπειτα από την υποβολή αίτησης στις αρμόδιες αρχές κράτους μέλους προέλευσης, η άδεια χορηγείται μόνο σε νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα σε ένα κράτος μέλος. Η αίτηση άδειας πρέπει να συνοδεύεται από λεπτομερή κατάλογο πληροφοριών: το πρόγραμμα δραστηριοτήτων, το επιχειρηματικό σχέδιο, την περιγραφή της διοικητικής και λογιστικής οργάνωσης, των μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου, των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, της οργανωτικής δομής κ.λπ.

Το ίδρυμα πληρωμών, για να αποκτήσει την άδεια, πρέπει να διαθέτει άρτιο οργανωτικό πλαίσιο σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών. Εξάλλου, η οι αρμόδιες αρχές μπορούν να απορρίψουν μια αίτηση για χορήγηση άδειας εάν δεν έχουν πεισθεί ως προς την καταλληλότητα των μετόχων ή των κατόχων ειδικών συμμετοχών.

Η οδηγία ορίζει ότι τα ιδρύματα πληρωμών πρέπει κατά τη στιγμή της αδειοδότησης να διαθέτουν αρχικό κεφάλαιο - το ύψος του οποίου κυμαίνεται συναρτήσει της υπηρεσίας πληρωμών που είναι εγγυημένη από το ίδρυμα πληρωμών - ενώ πρέπει πάντοτε να διαθέτουν ίδια κεφάλαια.

Με τη χορήγηση άδειας, το ίδρυμα πληρωμών θα μπορεί να παρέχει της υπηρεσίες πληρωμών στο σύνολο της ΕΕ, είτε υπό καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, είτε υπό καθεστώς ιδρύματος. Κάθε περίπτωση ανάκλησης άδειας πρέπει να είναι αιτιολογημένη, να ανακοινώνεται στους ενδιαφερόμενους και να δημοσιεύεται.

Οι άδειες λειτουργίας των ιδρυμάτων πληρωμών θα ισχύουν σε όλα τα κράτη μέλη και θα καταχωρίζονται σε κοινοτικό μητρώο, το οποίο θα ενημερώνεται σε τακτική βάση και θα είναι προσβάσιμο ηλεκτρονικά.

Αρμόδιες αρχές

Τα κράτη μέλη πρέπει να ορίσουν τις αρχές που θα είναι αρμόδιες για την εποπτεία των ιδρυμάτων πληρωμών. Οι αρχές αυτές πρέπει να είναι

δημόσιοι οργανισμοί ή οργανισμοί αναγνωρισμένοι, είτε από την εθνική νομοθεσία είτε από δημόσιες αρχές εξουσιοδοτημένες για τον σκοπό αυτό, και πρέπει να είναι ανεξάρτητες από οικονομικούς φορείς. Οι αρμόδιες αρχές πρέπει να συνεργάζονται μεταξύ τους και δεσμεύονται από το επαγγελματικό απόρρητο.

Οι αρχές είναι εξουσιοδοτημένες να απαιτούν από το ίδρυμα πληρωμών να παρέχει κάθε πληροφορία απαραίτητη για σκοπούς ελέγχου, να εκδίδουν συστάσεις και κατευθυντήριες γραμμές και δεσμευτικές διοικητικές διατάξεις, να αναστέλλουν ή να ανακαλούν την άδεια και να επιβάλλουν κυρώσεις ή να λαμβάνουν μέτρα κατά των ιδρυμάτων πληρωμών.

Απαιτήσεις διαφάνειας και πληροφόρησης

Εντούτοις, η οδηγία εισάγει σαφείς και συνοπτικές απαιτήσεις πληροφόρησης για όλους τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, είτε πρόκειται για μεμονωμένες πράξεις πληρωμής είτε για πράξεις πληρωμής που καλύπτονται από σύμβαση πλαίσιο (που συνεπάγεται μια σειρά πράξεων πληρωμής).

Ειδικότερα, το έγγραφο εισάγει:

- όρους οι οποίοι θα πρέπει να κοινοποιούνται εκ των προτέρων (υποχρεώσεις και ευθύνες του παρόχου και του χρήστη, επιβαρύνσεις, πληροφορίες για το εφαρμοστέο δίκαιο, διαδικασίες προσφυγής και καταγγελίας, κτλ.)
- πληροφορίες που θα πρέπει να παρέχονται με αίτηση του χρήστη πριν από την εκτέλεση πράξης πληρωμής (προθεσμία εκτέλεσης, προμήθειες, έξοδα και επιβαρύνσεις)
- πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον πληρωτή μετά την εκτέλεση πράξης πληρωμής (στοιχεία αναφοράς της πράξης και του δικαιούχου, το συνολικό ποσό και το ποσό των εξόδων και επιβαρύνσεων, συναλλαγματική ισοτιμία που εφαρμόστηκε)
- πληροφορίες που θα πρέπει να παρέχονται στον δικαιούχο μετά τη λήψη των χρηματικών ποσών (τα στοιχεία του πληρωτή, το συνολικό ποσό που μεταφέρθηκε, το ποσό των εξόδων και των προμηθειών που εφαρμόστηκαν, τη συναλλαγματική ισοτιμία).

Δικαιώματα και υποχρεώσεις των χρηστών και των παροχών υπηρεσιών πληρωμής

Η οδηγία εισάγει κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών, μεταξύ άλλων τους εξής:

- προθεσμία εκτέλεσης μίας εργάσιμης ημέρας: εάν η πληρωμή πραγματοποιείται είτε σε ευρώ είτε σε νόμισμα κράτους μέλους εκτός της ζώνης ευρώ, και εφόσον η πληρωμή απαιτεί μόνο μία μετατροπή μεταξύ ευρώ και του επίσημου νομίσματος κράτους μέλους εκτός της ζώνης ευρώ, το εντελλόμενο ποσό πρέπει να πιστώνεται στον λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο στο τέλος της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά την αποδοχή. Για μεταβατική περίοδο μέχρι την 1η Ιανουαρίου 2012, ο πληρωτής και ο πάροχος των υπηρεσιών πληρωμών μπορούν να συμφωνήσουν διαφορετική προθεσμία, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τρεις ημέρες
- ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής. Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών υπέχει αντικειμενική ευθύνη εάν η πράξη έχει εκτελεστεί εντός των ορίων της επικράτειας της ΕΕ
- ευθύνη του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε περίπτωση δόλιας χρήσης μέσου επαλήθευσης πληρωμών . Ο κανόνας αυτός δεν εφαρμόζεται, ωστόσο, στους χρήστες που είναι εταιρείες
- εισαγωγή της αρχής του ολόκληρου ποσού, σύμφωνα με την οποία το ποσό που ορίζεται στην εντολή πληρωμής πρέπει να πιστώνεται ολόκληρο στον δικαιούχο, χωρίς κρατήσεις
- όρους που διέπουν την επιστροφή χρημάτων, στις περιπτώσεις των εσφαλμένα εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής
- όρους ανάκλησης, σύμφωνα με τους οποίους ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών έχει τη δυνατότητα να απορρίψει πληρωμή που του χρεώθηκε κατά λάθος. Επίσης, εναπόκειται στον πάροχο υπηρεσιών να αποδεικνύει ότι εξακριβώθηκε η γνησιότητα της εν λόγω πράξης πληρωμής, ότι αυτή καταγράφηκε, καταχωρίστηκε στους λογαριασμούς και ότι δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία.

6.3 Ολοκλήρωση της αγοράς ενυπόθηκης πίστης στην ΕΕ (Λευκή Βίβλος)⁶⁷

Η ολοκλήρωση της ευρωπαϊκής αγοράς ενυπόθηκης πίστης αποτελεί σημαντική πρόκληση για την οικονομία και την εσωτερική αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η κατάργηση των νομικών και οικονομικών εμποδίων ανοίγει το δρόμο για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της ανταγωνιστικότητας της αγοράς ενυπόθηκης πίστης. Πρόταση της Επιτροπής είναι να υπάρξει ανταπόκριση στις προκλήσεις αυτές ώστε να βελτιωθεί η λειτουργία του τομέα σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η Επιτροπή επισημαίνει τις προκλήσεις, η κατάλληλη αντιμετώπιση των οποίων θα μπορούσε να έχει ως αποτέλεσμα την κατάργηση των εμποδίων στην ολοκλήρωση της αγοράς.

Στόχοι

Η διεξοδική εξέταση των φραγμών στην ολοκληρωμένη αγορά οδήγησε στον καθορισμό τεσσάρων στόχων ώστε να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα και η αποτελεσματικότητα των αγορών:

- ο διευκόλυνση της διασυνοριακής προσφοράς και χρηματοδότησης της ενυπόθηκης πίστης. Τα εμπόδια (ρυθμιστικά πλαίσια, υποδομές κ.λπ.) θα καταργηθούν. Με την κατάργηση αυτή θα εξασφαλιστεί η διαφοροποίηση των μέσων χρηματοδότησης της ενυπόθηκης πίστης, εξασφαλίζοντας **ταυτόχρονα την προστασία των καταναλωτών και τη σταθερότητα της αγοράς**
- ο μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων. Για να καλυφθούν οι ανάγκες των καταναλωτών, η κατάργηση των εμποδίων στη διανομή και την πώληση θα ενθαρρύνει τη διαφοροποίηση των προϊόντων ενυπόθηκης πίστης προς όφελος κυρίως των νέων και καινοτόμων προϊόντων
- ο ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών. Οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν την κατάλληλη επιλογή βάσει σαφών και συγκρίσιμων πληροφοριών. Οι δανειστές πρέπει να αξιολογούν αυστηρότερα τις οικονομικές ικανότητες των δανειοληπτών. Επιπλέον, πρέπει να παρέχονται επίσης οι κατάλληλες συμβουλές

⁶⁷ Λευκή Βίβλος της Επιτροπής της 18ης Δεκεμβρίου 2007 για την ολοκλήρωση των αγορών ενυπόθηκης πίστης στην ΕΕ [COM(2007) 807
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

- ο διευκόλυνση της κινητικότητας των καταναλωτών. Η ελευθερία των καταναλωτών να αλλάζουν ενυπόθηκους δανειστές προϋποθέτει τη διαφάνεια του κόστους και των χαρακτηριστικών των προϊόντων.

Επίτευξη των στόχων

Όσον αφορά τη νομοθεσία, στο πλαίσιο νέας εξέτασης θα αξιολογηθεί η σκοπιμότητα θέσπισης νομοθετικών ρυθμίσεων, ιδίως όσον αφορά το κόστος και τα οφέλη σύμφωνα με την αρχή της βελτίωσης της νομοθεσίας. Ωστόσο, η Επιτροπή εντόπισε τρεις βασικούς τομείς δράσης:

- την πρόωρη αποπληρωμή. Στον ευαίσθητο αυτό τομέα η εξέταση των διαφορών λύσεων θα προσδιορίσει τη δυνατότητα εξέλιξης προς ένα ευρωπαϊκό καθεστώς αποπληρωμής
- την ποιότητα και συγκρισιμότητα των πληροφοριών. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι σε δομημένη μορφή, πλήρεις, συγκεκριμένες και απλές. Με την προοπτική αυτή, το ευρωπαϊκό τυποποιημένο δελτίο πληροφοριών θα ολοκληρωθεί και θα δοκιμαστεί από τους καταναλωτές ώστε να εξασφαλιστεί ομοιόμορφη εφαρμογή στην ΕΕ. Η επέκταση στην ενυπόθηκη πίστη των ετήσιων πραγματικών επιτοκίων που προβλέπονται στην πρόταση οδηγίας για την καταναλωτική πίστη ενδέχεται επίσης να μελετηθεί
- την ευθύνη των δανειστών και των δανειοληπτών. Οι δανειστές πρέπει να είναι περισσότερο υπεύθυνοι και να έχουν πρόσβαση στα μητρώα πιστωτών όλων των κρατών μελών ώστε να αξιολογούν επαρκώς την πιστοληπτική ικανότητα των δανειοληπτών. Απαραίτητη είναι επίσης η παροχή αντικειμενικών και κατάλληλων πληροφοριών στους καταναλωτές. Προβλέπεται εξάλλου η κατάρτιση προτύπων που θα εξασφαλίζουν την καλύτερη δυνατή επιλογή.

Η συγκρότηση μιας ομάδας εμπειρογνομόνων για τα πιστωτικά ιστορικά, η στήριξη για την χρηματοπιστωτική παιδεία και η ενδεχόμενη επέκταση του δικαίου των συμβατικών υποχρεώσεων στις ενυπόθηκες πιστώσεις (πρόταση κανονισμού Ρώμη Ι), αποτελούν το πλαίσιο εφαρμογής για την αντιμετώπιση των θεμάτων αυτών.

Όσον αφορά την αξιολόγηση, τα κτηματολόγια και τις κατασχέσεις, τα κράτη μέλη πρέπει να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών αναγκαστικής πώλησης και των διαδικασιών καταχώρισης στο κτηματολόγιο. Η Επιτροπή προτίθεται επίσης να δημοσιεύει τακτικά επικαιροποιημένους πίνακες αποτελεσμάτων σχετικά με το κόστος και τη

διάρκεια της καταχώρισης στο κτηματολόγιο και των διαδικασιών κατάσχεσης.

Όσον αφορά την καταπολέμηση των παραβάσεων, η Επιτροπή θα φροντίζει για την τήρηση των κοινοτικών προτύπων όσον αφορά:

- ✓ τους εθνικούς κανόνες κυκλοφορίας των δεδομένων και παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών
- ✓ την απαγόρευση από ορισμένα κράτη μέλη να συμπεριλαμβάνονται ενυπόθηκα δάνεια άλλων κρατών μελών στα αποθεματικά κάλυψης.
- ✓ Όσον αφορά τη χρηματοδότηση της ενυπόθηκης πίστης, οι εκθέσεις των εμπειρογνομόνων και η κρίση της αμερικανικής αγοράς ενυπόθηκης πίστης υψηλού κινδύνου πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εξέταση των ακόλουθων θεμάτων:
- ✓ της διαχείρισης του κινδύνου ανεπαρκούς ρευστότητας
- ✓ της απομάκρυνσης από τους ενυπόθηκους δανειστές των πιστωτικών κινδύνων από τους ισολογισμούς
- ✓ των ανοιγμάτων των τραπεζών σε πράξεις τιτλοποίησης
- ✓ των μέτρων διαφάνειας για τους τελικούς επενδυτές.

6.4 Ενυπόθηκη πίστη στην ΕΕ (Πράσινη Βίβλος)⁶⁸

Υποστηρίζεται στην Πράσινη Βίβλο ότι η δημιουργία μιας διακρατικής αγοράς ενυπόθηκης πίστης στη θέση των πολυάριθμων υπάρχουσων αγορών θα μπορούσε να συμβάλει στην ευρωπαϊκή ανάπτυξη. Μια διακρατική αγορά θα ωφελήσει τον καταναλωτή με την προώθηση του ανταγωνισμού και την αύξηση της επιλογής των ενυπόθηκων δανείων, ενώ ταυτόχρονα ενθαρρύνει την κινητικότητα των εργαζομένων. Προς το παρόν, οι εθνικές νομοθεσίες καθιστούν αδύνατη μια διακρατική αγορά πιστώσεων.

Η Επιτροπή έχει ξεκινήσει μια συζήτηση σχετικά με τα πιθανά μέτρα που πρέπει να ληφθούν και τον επιθυμητό βαθμό της κοινοτικής παρέμβασης για την καλύτερη ενσωμάτωση της εν λόγω αγοράς. Θα μπορούσε να εξαλείψει τα εμπόδια στην προσφορά και τη ζήτηση για τα ενυπόθηκα δάνεια, να αυξηθεί η ποικιλία των προϊόντων και να υπάρξει σύγκλιση των τιμών. Αυτό θα ήταν ωφέλιμο τόσο για τον καταναλωτή όσο και για την οικονομική ανάπτυξη.

⁶⁸ Πράσινη Βίβλος: η ενυπόθηκη πίστη στην Ευρωπαϊκή Ένωση [COM (2005) 327
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_el.htm

Πλεονεκτήματα μιας ενδεχόμενης κοινοτικής παρέμβασης

Μια παρέμβαση της Επιτροπής θα μπορούσε να εξασφαλίσει:

- μια συνολική μείωση του κόστους των στεγαστικών δανείων
- ένα ευρύτερο φάσμα συναφών προϊόντων (ασφάλιση ενυπόθηκων δανείων κ.λπ.) και βασικών προϊόντων ενυπόθηκων δανείων (όπως πιο ευέλικτα στεγαστικά δάνεια) που προσφέρονται
- μειωμένο πιστωτικό κίνδυνο, χάρη στη διασυνοριακή διαφοροποίηση
- **μεγαλύτερη προστασία των καταναλωτών.**

Μεγαλύτερη προστασία για τους καταναλωτές

Οι καταναλωτές θα πρέπει να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία για να κάνουν μια ελεύθερη επιλογή. Προς το παρόν, υπάρχει ένας εθελοντικός κώδικας δεοντολογίας σχετικά με τις πληροφορίες που διατίθενται για στεγαστικά δάνεια πριν από την υπογραφή της σύμβασης. Η Επιτροπή προβληματίζεται σχετικά με το μέλλον αυτού του κώδικα, και αναρωτιέται αν θα ήταν καλύτερα ο κώδικας δεοντολογίας να πρέπει να καταστεί υποχρεωτικός και κατά πόσον η υποχρέωση παροχής πληροφοριών που ισχύει για τον δανειστή πρέπει να ισχύει και για άλλους παρόχους υπηρεσιών, όπως μεσίτες.

Πρόσβαση των καταναλωτών σε βασικούς λογαριασμούς πληρωμών

Η πρόσβαση σε βασικούς λογαριασμούς πληρωμών από τους ευρωπαίους καταναλωτές θα πρέπει να εξασφαλίζεται σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή παρουσιάζει τις γενικές αρχές που πρέπει να διέπουν την παροχή αυτού του είδους τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Οι Ευρωπαίοι καταναλωτές που δεν έχουν λογαριασμό πληρωμών θα πρέπει να είναι σε θέση να ανοίξουν και να χρησιμοποιήσουν έναν βασικό λογαριασμό πληρωμών, ανεξάρτητα από την οικονομική τους κατάσταση ή τον τόπο διαμονής τους στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Χαρακτηριστικά ενός βασικού λογαριασμού πληρωμών

Οι υπηρεσίες πληρωμών που προσφέρονται πρέπει να επιτρέπουν:

- όλες τις εργασίες που απαιτούνται για το άνοιγμα, τη λειτουργία και το κλείσιμο ενός λογαριασμού πληρωμών
- την τοποθέτηση χρημάτων σε λογαριασμό πληρωμών
- αναλήψεις μετρητών από λογαριασμό πληρωμών
- εκτέλεση πράξεων πληρωμής, από τις μεταφορές πίστωσης ή τις μεταφορές χρηματικών ποσών, συμπεριλαμβανομένων πληρωμών μέσω κάρτας

Η πρόσβαση σε βασικό λογαριασμό πληρωμών δεν θα πρέπει να εξαρτάται από την αγορά επιπρόσθετων υπηρεσιών.

Τα κράτη μέλη πρέπει να εξασφαλίζουν ότι ο βασικός λογαριασμός πληρωμών παρέχεται είτε δωρεάν είτε με λογική χρέωση. Όταν η παροχή αυτή δεν είναι δωρεάν, το συνολικό ποσό των τελών για τη χρήση των ελάχιστων υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να είναι εύλογη.

Σε όλες τις περιπτώσεις, όλες οι άλλες επιβαρύνσεις που προβλέπονται στη σύμβαση του λογαριασμού πρέπει να είναι λογικές.

Επίβλεψη και επίλυση διαφορών

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ορίσουν τις αρμόδιες αρχές, ανεξάρτητες από τους φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών, για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τις συστάσεις αυτές.

Επιπλέον, θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι η καταγγελία και τα ένδικα μέσα τίθενται σε εφαρμογή σε περίπτωση διαφορών.

Ενημέρωση των καταναλωτών

Εάν ένας πάροχος υπηρεσιών απορρίπτει αίτηση για το άνοιγμα ενός λογαριασμού, θα πρέπει να παρέχει αιτιολόγηση για την άρνησή της και να ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή.

Οι φορείς παροχής υπηρεσιών πρέπει να παρέχουν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τις ιδιαιτερότητες των λογαριασμών που προσφέρονται, τις συναφείς επιβαρύνσεις και τους όρους χρήσης.

6.5 Διασυνοριακές πληρωμές σε Ευρώ

Οι συναλλαγές πληρωμής (ιδίως οι τραπεζικές) που πραγματοποιούνται σε ένα κράτος μέλος ή μεταξύ δύο κρατών μελών υπόκεινται στις ίδιες επιβαρύνσεις. Ο κανονισμός 924/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου αφορά όλες τις συναλλαγές ηλεκτρονικών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των μεταφορών πίστωσης, των

άμεσων χρεώσεων, των αναλήψεων στα αυτόματα μηχανήματα, των πληρωμών με χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες καθώς και των μεταφορών χρηματικών ποσών.

Ο κανονισμός 924/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου εγγυάται ότι οι εθνικές και διασυνοριακές πληρωμές που πραγματοποιούνται εντός της Κοινότητας υπόκεινται στους ίδιους κανόνες σε ότι αφορά τις τραπεζικές επιβαρύνσεις.

Οι πληρωμές αυτές δεν πρέπει να υπερβαίνουν τα 50 000 Ευρώ. Πραγματοποιούνται σε ευρώ ή στο εθνικό νόμισμα των κρατών μελών που επιθυμούν να εφαρμόσουν τον κανονισμό. Μετά από αίτημα της Σουηδίας, η αρχή των ισοδύναμων επιβαρύνσεων εφαρμόζεται και στις πληρωμές που πραγματοποιούνται σε σουηδικές κορώνες.

Ο κανονισμός δεν ισχύει για τις πληρωμές που πραγματοποιούνται από παρόχους υπηρεσιών πληρωμής για ίδιο λογαριασμό ή για λογαριασμό άλλων φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμής. Ο παρών κανονισμός δεν καλύπτει τα τέλη συναλλαγματικών μετατροπών.

Ισοδύναμες επιβαρύνσεις στις πληρωμές

Οι πάροχοι υπηρεσιών χρεώνουν τις ίδιες επιβαρύνσεις για:

- διασυνοριακές πληρωμές, ηλεκτρονικές πράξεις πληρωμών, όταν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής του πληρωτή και του δικαιούχου βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη
- εθνικές πληρωμές και ηλεκτρονικές πράξεις όταν οι δύο πάροχοι βρίσκονται στο ίδιο κράτος

Διευκόλυνση της αυτοματοποίησης των πληρωμών

Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής διαβιβάζει στο χρήστη το διεθνή αριθμό τραπεζικού λογαριασμού του (IBAN) και τον κωδικό αναγνώρισης τραπεζής του (BIC). Ο πελάτης χρησιμοποιεί τους κωδικούς αυτούς κατά τις διασυνοριακές συναλλαγές του. Εάν δεν τους χρησιμοποιήσει, μπορεί να υποστεί επιπλέον επιβαρύνσεις. Ο πάροχος υπηρεσιών υποχρεούται να ενημερώσει τον πελάτη του σχετικά με το ποσό των επιπλέον επιβαρύνσεων πριν πραγματοποιηθεί η συναλλαγή.

Σεβασμός των ρυθμιστικών υποχρεώσεων

Τα κράτη μέλη ορίζουν τις αρμόδιες αρχές για να επιβάλουν το σεβασμό των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον παρόντα κανονισμό.

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων από τους παρόχους υπηρεσιών, οι χρήστες της υπηρεσίας ή κάθε άλλο εμπλεκόμενο μέρος μπορούν να υποβάλουν καταγγελία στις εθνικές αρχές.

Τα κράτη μέλη καθορίζουν διαδικασίες καταγγελίας και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Για το σκοπό αυτό ορίζουν ή δημιουργούν τους αρμόδιους φορείς.

Τα κράτη μέλη αποφασίζουν σχετικά με τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης του κανονισμού.

Διασυνοριακή συνεργασία

Οι αρμόδιες αρχές και οι φορείς καταγγελίας και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών συνεργάζονται τάχιστα για την επίλυση των διασυνοριακών διαφορών.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση δείχνει ένα συνεχώς αυξανόμενο ενδιαφέρον για την φυσική προστασία δηλαδή την προστασία της υγείας των καταναλωτών, τα οικονομικά συμφέροντα και τα δικαιώματα των πολιτών. Αυτό συμβαίνει γιατί στην ενιαία αγορά της Ε.Ε η αύξηση των επιλογών αγαθών και υπηρεσιών είχε ως απόρροια την αύξηση των κινδύνων των καταναλωτών των κρατών μελών από ελαττωματικά προϊόντα, ιδίως τρόφιμα. Κίνδυνοι οι οποίοι αναδείχθηκαν με την κρίση των τρελών αγελάδων το 1996 .

Η προστασία των καταναλωτών είναι σημαντικός παράγοντας ο οποίος δημιουργεί θετικό ή αρνητικό κλίμα των Ευρωπαίων πολιτών έναντι της Ένωσης. Επιπρόσθετα η προστασία των καταναλωτών είναι σημαντική για την ανάπτυξη και σταθερότητα της ενιαίας αγοράς καθώς και για την οικονομική σταθερότητα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι κανόνες για την προστασία των καταναλωτών και το επίπεδο εκτελέσεις τους χαρακτηρίζονται από έλλειψη σαφήνειας και ασφάλειας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών μειώνοντας έτσι την εμπιστοσύνη αυτών στην ευρωπαϊκή νομοθεσία. Σε αυτό συμβάλλει και η ύπαρξη παρόμοιων κανόνων που εφαρμόζονται σε κάθε κράτος μέλος χωρίς να υπάρχει πλήρη εναρμόνιση με τους κανόνες της Ε.Ε δημιουργώντας έτσι προβλήματα στις σχέσεις επιχειρήσεων και καταναλωτών και στην ανάπτυξη των διασυνοριακών πωλήσεων και της εσωτερικής αγοράς.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ(Εντυπη και Ηλεκτρονική)

- 1) ΜΟΥΣΗΣ Νικόλαος: ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΈΝΩΣΗ: Δίκαιο, Οικονομία, Πολιτικές(Εκδόσεις ΠΑΠΑΖΗΣΗ,2013)
- 2) Στρατηγική της Ε.Ε για την πολιτική των καταναλωτών (Επίσημες εκδόσεις των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων)
- 3) Καταναλωτές (Επίσημες εκδόσεις των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων)
- 4) Άρθρο του Δρ. Αθανάσιος Ε. Τυρπένου, Αναπληρωτής Ερευνητής Ινστιτούτο Κτηνιατρικών Ερευνών Θεσ/κης
- 5) ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΟΥ Ε.: Η Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (εκδόσεις Σάκκουλα,1996)
- 6) ΔΕΛΛΙΟΣ Γ.: Προστασία των καταναλωτών και σύστημα ιδιωτικού δικαίου (εκδόσεις Σάκκουλα 2005)
- 7) ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ Ι. Δίκαιο προστασίας καταναλωτή(2 Έκδοση 2008)
- 8) ΠΛΙΑΚΟΣ Αστέρης: Δίκαιο της Ε.Ε (Αθήνα,2006)
- 9) ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΟΥ Ε. Συγκριτική Διαφήμιση (Εκδόσεις Σάκκουλα,2000)
- 10) Βλ. ΔΕΣΠΟΤΙΔΟΥ Αν. :Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση,Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου,2005
- 11) ΚΟΥΤΣΟΥΜΠΑΣ Θ. :Προστασία καταναλωτή στην εξ' αποστάσεως εμπορεία χρηματοπιστωτικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό δίκαιο ,Χρονικό Ιδιωτικού Δικαίου,2005
- 12) www.europa.eu

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

- 1) Οδηγία 2001/95/ΕΚ για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων [Επίσημη Εφημερίδα L 11, 15.1.2002].
- 2) Απόφαση αριθ. 768/2008/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9^{ης} Ιουλίου 2008 για κοινό πλαίσιο εμπορίας των προϊόντων.
- 3) Οδηγία 85/374/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 25ης Ιουλίου 1985, για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων
- 4) Πράσινη Βίβλος της 7ης Φεβρουαρίου 2001 σχετικά με την ολοκληρωμένη πολιτική προϊόντων
- 5) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Ιουλίου 2008 για τον καθορισμό των

απαιτήσεων διαπίστευσης και εποπτείας της αγοράς όσον αφορά την εμπορία των προϊόντων και για την κατάργηση του κανονισμού

6) Οδηγία 2009/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Ιουνίου 2009, σχετικά με την ασφάλεια των παιχνιδιών

7) Σύσταση 86/666/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 1986, που αφορά την πυρασφάλεια στα υπάρχοντα ξενοδοχεία.

8) Απόφαση της Επιτροπής 2008/721/EK , της 5ης Αυγούστου 2008, για τη σύσταση μιας συμβουλευτικής δομής επιστημονικών επιτροπών και εμπειρογνομόνων στον τομέα της ασφάλειας των καταναλωτών, της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος

9) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 178/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Ανακοίνωση της Επιτροπής της 2ας Φεβρουαρίου 2000 για την προσφυγή στην αρχή της προφύλαξης

10) Οδηγία του Συμβουλίου 90/314/ΕΟΚ

11) Ανακοίνωση της Επιτροπής της 29ης Ιανουαρίου 2008 με τίτλο «Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά: ο πίνακας αποτελεσμάτων των καταναλωτικών αγορών

12) Ανακοίνωση της Επιτροπής της 29ης Ιανουαρίου 2008 με τίτλο «Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά

13) Επίσημη Εφημερίδα L 331 της 15.12.2001 Σύστημα επίλυσης διαφορών στην εσωτερική αγορά (δίκτυο SOLVIT)

14) Απόφαση 2001/470/EK του Συμβουλίου, της 28ης Μαΐου 2001, σχετικά με τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού δικαστικού δικτύου για αστικές και εμπορικές υποθέσεις

15) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, της 10ης Νοεμβρίου 1993, όσον αφορά τη χρησιμοποίηση των γλωσσών για την ενημέρωση των καταναλωτών στην Κοινότητα

16) Οδηγία 2005/29/EK της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά

17) Οδηγία 2006/114/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση

18) Απόφαση της Επιτροπής 2009/705/EK , της 14ης Σεπτεμβρίου 2009, για τη σύσταση ευρωπαϊκής συμβουλευτικής ομάδας καταναλωτών

19) Οδηγία 2009/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009

20) Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 861/2007 για του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007

21) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

- 22)Επίσημη Εφημερίδα L 115 της 17.4.1998]
- 23)Οδηγία 98/27/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
- 24)Οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
- 25)Οδηγία 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
- 26)Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
- 27)Οδηγία του Συμβουλίου 85/577/ΕΟΚ
- 28)Οδηγία 99/44/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
- 29)Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό
- 30)Κοινοβούλιο Επίσημη Εφημερίδα C 255 της 13.9.2001.
- 31)Οδηγία 2008/122/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
- 32)Πράσινη Βίβλος της Επιτροπής, της 1ης Ιουλίου 2010 σχετικά με τις επιλογές πολιτικής για τη θέσπιση ενός ευρωπαϊκού δικαίου των συμβάσεων για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις [COM (2010) 348
- 33)Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 18ης Δεκεμβρίου 2007, σχετικά με την χρηματοπιστωτική παιδεία COM (2007) 808
- 34)Οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου
- 35)Λευκή Βίβλος της Επιτροπής της 18ης Δεκεμβρίου 2007 για την ολοκλήρωση των αγορών ενυπόθηκης πίστης στην ΕΕ [COM(2007) 807
- 36)Πράσινη Βίβλος: η ενυπόθηκη πίστη στην Ευρωπαϊκή Ένωση [COM (2005) 327