

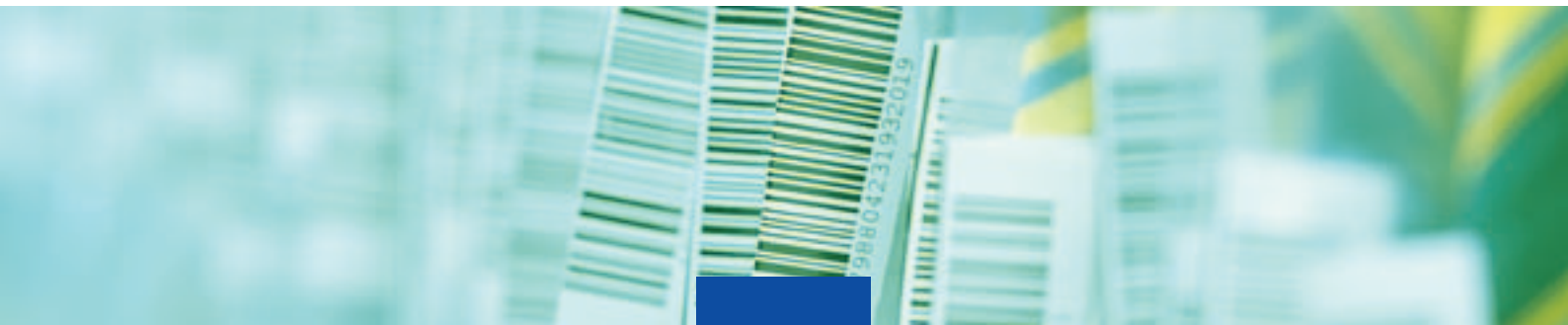
Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ  
ΕΝΩΣΗ  
ΜΕ ΑΠΛΑ ΛΟΓΙΑ



# Καταναλωτές

Πρόχει  
το συμφέρον  
του καταναλωτή

«Η προστασία της ασφάλειας και των δικαιωμάτων του καταναλωτή αποτελεί προτεραιότητα όλων των πολιτικών της ΕΕ.»



# Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΜΕ ΑΠΛΑ ΛΟΓΙΑ

Η έκδοση αυτή αποτελεί μέρος μιας σειράς που εξηγεί τι κάνει και γιατί η ΕΕ σε διάφορους τομείς πολιτικής και με ποια αποτελέσματα.

Μπορείτε να δείτε στην παρακάτω διεύθυνση τα άλλα μέρη της σειράς που είναι διαθέσιμα και να τα τηλεφορτώσετε:

[http://europa.eu/pol/index\\_el.htm](http://europa.eu/pol/index_el.htm)

Πώς λειτουργεί η ΕΕ  
Ευρώπη 2020: η αναπτυξιακή στρατηγική της Ευρώπης  
Οι πατέρες της ΕΕ

Αλιεία και θαλάσσια πολιτική  
Ανάπτυξη και συνεργασία  
Ανθρωπιστική βοήθεια και πολιτική προστασία  
Ανταγωνισμός  
Απασχόληση και κοινωνικές υποθέσεις  
Ασφάλεια των τροφίμων  
Γεωργία  
Δημόσια υγεία  
Διεύρυνση  
Δικαιοσύνη, ιθαγένεια, θεμελιώδη δικαιώματα  
Δράση για το κλίμα  
Εκπαίδευση, κατάρτιση, νεολαία και αθλητισμός  
Εμπόριο  
Ενέργεια  
Εξωτερική πολιτική και πολιτική ασφάλειας  
Επιχειρήσεις  
Έρευνα και καινοτομία  
Εσωτερική αγορά  
Η οικονομική και νομισματική ένωση και το ευρώ  
Καταπολέμηση της απάτης  
**Καταναλωτές** ✖  
Μετανάστευση και άσυλο  
Μεταφορές  
Περιβάλλον  
Περιφερειακή πολιτική  
Πολιτιστικός και οπτικοακουστικός τομέας  
Προϋπολογισμός  
Σύνορα και ασφάλεια  
Τελωνεία  
Φορολογία  
Ψηφιακό θεματολόγιο και κοινωνία της πληροφορίας

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Γιατί χρειάζεται μια ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές; . . . . . 3
2. Ποια είναι η συμβολή της ΕΕ; . . . . . 4
3. Τα κυριότερα αποτελέσματα της ευρωπαϊκής πολιτικής για τους καταναλωτές . . . . . 5
4. Μελλοντικές προκλήσεις . . . . . 11
5. Περισσότερα . . . . . 12

### Η Ευρωπαϊκή Ένωση με απλά λόγια: Καταναλωτές

Ευρωπαϊκή Επιτροπή  
Γενική Διεύθυνση Επικοινωνίας  
Εκδόσεις  
1049 Βρυξέλλες  
ΒΕΛΓΙΟ

Το χειρόγραφο ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2013.

Φωτογραφία εξωφύλλου:  
© Monty Rakusen / Digital Vision / Getty Images

σ. 12 — 21 x 29,7 cm  
ISBN 978-92-79-24540-4  
doi:10.2775/77325

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2013

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2013  
Επιτρέπεται η αναπαραγωγή. Για τη χρήση ή την αναπαραγωγή μεμονωμένων φωτογραφιών απαιτείται η προηγούμενη άδεια των κατόχων των δικαιωμάτων.

# 1. Γιατί χρειάζεται μια ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές;

## Πρόχειο το συμφέρον του καταναλωτή

Όπως καθέναν από τα 500 εκατομμύρια καταναλωτές που ζουν σήμερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), αυτό που αναμφίβολα σας ενδιαφέρει όταν κάνετε τις αγορές σας είναι η δυνατότητα επιλογής, η ποιότητα και οι καλές τιμές. Θέλετε να ξέρετε τι αγοράζετε και να είστε βέβαιοι ότι προστατεύονται τα δικαιώματά σας. Όμως, με τον τρόπο αυτό, προωθείτε επίσης την καινοτομία, την αποδοτικότητα και την οικονομική ανάπτυξη.

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 και προϊόντων ψηφιακής τεχνολογίας.

*Η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές σε βοηθά να αξιοποιήσεις με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία αγορά.*



## Στήριξη της ανάπτυξης και της αλλαγής

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. Διασφαλίζει σε κάθε καταναλωτή δυνατότητα επιλογής, ευελιξία, ποιότητα και καλύτερη σχέση ποιότητας/τιμής.

Η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές βοηθά πρωτίστως τους καταναλωτές στην προσπάθειά τους να αξιοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο αυτές τις δυνατότητες. Αλλά, πέραν αυτού, στηρίζει επίσης την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική αλλαγή. Οι καταναλωτικές δαπάνες αντιπροσωπεύουν το 56 % του ΑΕγχΠ της ΕΕ. Η κατοχύρωση του ενεργού ρόλου των καταναλωτών στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς μπορεί να επιταχύνει την οικονομική ανάπτυξη και να συμβάλει στην ανάκαμψη της ΕΕ από την οικονομική κρίση.

Η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές κατοχυρώνει συγκεκριμένα δικαιώματα των καταναλωτών και τους παρέχει υψηλότερο επίπεδο προστασίας και στήριξης σε ολόκληρη την ΕΕ.

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.

## 2. Ποια είναι η συμβολή της ΕΕ;

Η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές αποτελεί προϊόν συνεργασίας μεταξύ της ΕΕ, των κρατών μελών και των πολιτών της. Βασίζεται σε δύο βασικές αρχές, οι οποίες κατοχυρώνονται στη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ):

- πρέπει να αναληφθεί μια ολοκληρωμένη δέσμη δράσεων σε επίπεδο ΕΕ με στόχο την προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και την προαγωγή του δικαιώματός τους για ενημέρωση και εκπαίδευση·
- οι απαιτήσεις σχετικά με την προστασία των καταναλωτών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την κατάρτιση και την υλοποίηση των άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων της ΕΕ.

Η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές επικαιροποιείται τακτικά, ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές εξελίξεις, καθώς και οι νέες επιστημονικές απόψεις και τα συναφή δεδομένα.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει νέα νομοθεσία αφού αξιολογήσει τις δυνητικές επιπτώσεις της εφαρμογής της και πραγματοποιήσει εκτενή διαβούλευση με τα κυριότερα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το δίκαιο της ΕΕ παρέχει σε όλους τους καταναλωτές ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας ανεξαρτήτως της καταγωγής τους και της εκάστοτε εφαρμοζόμενης εθνικής νομοθεσίας. Ο τρόπος διασφάλισης αυτής της προστασίας ενδέχεται να διαφέρει από χώρα σε χώρα. Όταν οι χώρες μεταφέρουν μια οδηγία της ΕΕ στο εθνικό τους δίκαιο και στο αντίστοιχο εθνικό πλαίσιο, συχνά θεσπίζουν ρυθμίσεις που υπερβαίνουν τις βασικές απαιτήσεις της ΕΕ. Ορισμένες βασικές νομοθετικές πράξεις για τους καταναλωτές είναι πλήρως εναρμονισμένες, όπως π.χ. η νομοθεσία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ή για το δικαίωμα υπαναχώρησης από συμβάσεις εξ αποστάσεως εντός 14 ημερών (από το 2014).

Η ΕΕ συνεργάζεται με τις αρμόδιες εθνικές αρχές για να διασφαλίσει τη δέουσα εφαρμογή και επιβολή των νόμων που ρυθμίζουν θέματα προστασίας του καταναλωτή. Οι έμποροι που δεν συμμορφώνονται με αυτούς τους νόμους κινδυνεύουν να τους επιβληθούν κυρώσεις.

Εάν μια χώρα της ΕΕ εντοπίσει προϊόντα τα οποία ενέχουν σοβαρό κίνδυνο για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, ειδοποιεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή μέσω του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης (RAPEX). Η σχετική προειδοποίηση διαβιβάζεται ταχέως σε ολόκληρη την Ευρώπη και λαμβάνονται τα ενδεδειγμένα μέτρα.

### Ποιος κάνει τι;

Η **Ευρωπαϊκή Επιτροπή** προτείνει νομοθεσία. Οι **εθνικοί εμπειρογνώμονες και οι εθνικές αρχές** εξετάζουν αυτές τις προτάσεις.

Το **Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο** αποφασίζουν γι' αυτές.

Οι **χώρες της ΕΕ** εφαρμόζουν τη νομοθεσία της ΕΕ και διασφαλίζουν ότι οι αρχές, οι παραγωγοί και οι επιχειρήσεις τηρούν τους σχετικούς κανόνες.

Οι **οργανώσεις καταναλωτών** εκπροσωπούν τους καταναλωτές σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

Η **βιομηχανία και οι επιχειρήσεις** οφείλουν να συμμορφώνονται με τους κανόνες της ΕΕ που διέπουν την παραγωγή, τη μεταποίηση και τη διανομή.

**Ανεξάρτητοι οργανισμοί** παρέχουν επιστημονικές συμβουλές για την αξιολόγηση κινδύνων στους τομείς των τροφίμων, των ζωοτροφών, της υγείας των ζώων, των φαρμάκων και των απειλών κατά της υγείας.

Οι **επιστημονικές επιτροπές** παρέχουν ανεξάρτητες συμβουλές σχετικά με την ασφάλεια των καταναλωτών, τη δημόσια υγεία, το περιβάλλον και τα μη εδώδιμα προϊόντα.

### Πόσο κοστίζει η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές;

*Όχι πολλά: η Επιτροπή πρότεινε προϋπολογισμό ύψους 197 εκατ. ευρώ για το επόμενο πρόγραμμα για τους καταναλωτές (2014-2020). Το ποσό αυτό αντιστοιχεί σε περίπου 7 λεπτά ανά καταναλωτή κατ' έτος.*



### 3. Τα κυριότερα αποτελέσματα της ευρωπαϊκής πολιτικής για τους καταναλωτές

#### Προστασία της ασφάλειας του καταναλωτή

Από το 1975 που θεσπίστηκαν τα πρώτα μέτρα για την προστασία των καταναλωτών, η ΕΕ καταβάλλει συνεχώς προσπάθειες για να διασφαλίσει ένα υψηλό επίπεδο προστασίας της υγείας και της ασφάλειας όλων των ευρωπαϊών καταναλωτών, από το στάδιο κατασκευής των προϊόντων έως την τελική τους χρήση.

- ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ:** Οι σχετικοί κανόνες της ΕΕ ορίζουν ότι μόνον τα ασφαλή προϊόντα μπορούν να κυκλοφορούν στην αγορά της ΕΕ. Σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ, πολλές κατηγορίες προϊόντων πρέπει να φέρουν το σήμα πιστότητας «CE». Η τοποθέτηση του σήματος από τον κατασκευαστή πιστοποιεί ότι το προϊόν έχει ελεγχθεί με γνώμονα τα βασικά κριτήρια ασφάλειας της ΕΕ και ότι πληροί όλες τις σχετικές απαιτήσεις.

Οι κανόνες για την ασφάλεια των προϊόντων συχνά επεκτείνονται ή προσαρμόζονται για να συμπεριλάβουν νέα προϊόντα ή να λάβουν υπόψη νέα επιστημονικά δεδομένα. Για παράδειγμα, το 2011 θεσπίστηκαν νέες ευρωπαϊκές απαιτήσεις ασφάλειας για τις προσωπικές συσκευές αναπαραγωγής μουσικής με στόχο τη μείωση του κινδύνου απώλειας της ακοής εξαιτίας της υψηλής έντασης του ήχου.

Οι κανόνες για την ασφάλεια των παιχνιδιών, των ηλεκτρικών συσκευών και των οχημάτων αποτελούν τρία μόνο παραδείγματα κανόνων της ΕΕ για την ασφάλεια προϊόντων με θεαματικά αποτελέσματα στην Ευρώπη.

Τα παιχνίδια που πωλούνται στην Ευρώπη συγκαταλέγονται μεταξύ των ασφαλέστερων παγκοσμίως.

*Η τοποθέτηση του σήματος πιστότητας CE στο προϊόν από τον κατασκευαστή πιστοποιεί ότι το προϊόν έχει ελεγχθεί με γνώμονα τα βασικά κριτήρια ασφάλειας της ΕΕ.*



*Ο αριθμός των θανατηφόρων τροχαίων ατυχημάτων στην ΕΕ μειώθηκε κατά 43 % σε σχέση με το 2001.*

Προτού ένα παιχνίδι τεθεί σε κυκλοφορία στην αγορά της ΕΕ, έχει υποστεί αυστηρούς ελέγχους ως προς την κατασκευή και τα μικρά εξαρτήματά του, την ευφλεκτότητα, τις χημικές ιδιότητες, τις ηλεκτρικές ιδιότητες, την υγιεινή και τη ραδιενέργεια.

Οι κανόνες της ΕΕ για την ηλεκτρική ασφάλεια διασφαλίζουν ότι όλες οι συσκευές χαμηλής τάσης είναι ασφαλείς σε σχέση με τον σκοπό που εξυπηρετεί η χρήση τους. Τα ποσοστά ατυχημάτων με συσκευές χαμηλής τάσης είναι σημαντικά χαμηλότερα στην Ευρώπη σε σχέση με άλλες περιοχές.

Τέλος, ο αριθμός των θανατηφόρων τροχαίων ατυχημάτων στην ΕΕ μειώθηκε κατά 43 % σε σχέση με το 2001, εν μέρει χάρη στη θέσπιση νέας ευρωπαϊκής νομοθεσίας σχετικά με τις προδιαγραφές προστασίας των οχημάτων σε περίπτωση σύγκρουσης. Τα τελευταία χρόνια, οι σημαντικότεροι κανόνες της ΕΕ για την ασφάλεια των οχημάτων καθιέρωσαν δοκιμές για την προστασία των επιβαινόντων από μετωπική και πλευρική σύγκρουση, καθώς και συμπληρωματικές δοκιμές για την προστασία των πεζών. Η βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών, π.χ. σχετικά με τις επιδόσεις ασφαλείας των οχημάτων κατά τις δοκιμές πρόσκρουσης, ώθησε επίσης τους κατασκευαστές να βασίζονται σε αξιόπιστα δεδομένα για τον σχεδιασμό μοντέλων με προδιαγραφές ασφαλείας αυστηρότερες από τις νομικές απαιτήσεις της ΕΕ.

- ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΓΚΑΙΡΗΣ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ:** Το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης της ΕΕ (γνωστό ως RAPEX) για τα μη εδωδима επικίνδυνα προϊόντα (π.χ. παιχνίδια,

προϊόντα παιδικής φροντίδας ή οικιακές συσκευές που διαπιστώνεται ότι είναι επικίνδυνα) επιτρέπει στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και στις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών της ΕΕ να ανταλλάσσουν ταχέως πληροφορίες σχετικά με επικίνδυνα προϊόντα που αποτελούν σοβαρή απειλή για την υγεία και την ασφάλεια, το περιβάλλον, την ενεργειακή απόδοση ή τη δημόσια ασφάλεια.

Κάθε φορά που ένα επικίνδυνο προϊόν κοινοποιείται μέσω αυτού του συστήματος, οι χώρες της ΕΕ μπορούν να λάβουν μέτρα για την προστασία των καταναλωτών. Στα μέτρα αυτά περιλαμβάνονται η απαγόρευση εμπορίας, η ανάκληση και η απόσυρση προϊόντων. Για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων και κινδύνων, ισχύουν απαιτήσεις σε επίπεδο ΕΕ. Μερικά παραδείγματα είναι η απαγόρευση της χρήσης φθαλικών ενώσεων (μαλακτικών του πλαστικού) στην κατασκευή παιχνιδιών, το 1999, η απαγόρευση των φαντεζί αναπτήρων τσιγάρων, το 2006, καθώς και η απαγόρευση της χρήσης φουμαρικού διμεθυλίου (DMF) —μιας ισχυρής μυκητοκτόνου χημικής ουσίας για την απομάκρυνση της μούχλας η οποία συνδέεται με αλλεργικές δερματικές αντιδράσεις— στο σύνολο των καταναλωτικών προϊόντων, το 2009.

- **ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ:** Η νομοθεσία της ΕΕ για την ασφάλεια των τροφίμων εγγυάται υψηλό επίπεδο προστασίας όλων των τροφίμων και των προϊόντων διατροφής που πωλούνται στην ΕΕ, σε όλα τα στάδια παραγωγής και διανομής. Η νομοθεσία προβλέπει ελέγχους της υγιεινής των τροφίμων, της υγείας και της καλής διαβίωσης των ζώων, της υγείας των φυτών και του κινδύνου μόλυνσης των τροφίμων. Πρωταρχικός στόχος της είναι να διασφαλίζει ότι όλοι ανεξαιρέτως οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε ασφαλή, υψηλής ποιότητας και προσιτά από οικονομική άποψη τρόφιμα, τα οποία πωλούνται σε μια αγορά ανοικτή και διαφανή, που ανταποκρίνεται στις προτιμήσεις κάθε καταναλωτή.

Η νομοθεσία της ΕΕ καλύπτει επίσης ουσίες, όπως τα πρόσθετα τροφίμων, καθώς αυτές διαδραματίζουν

*Η ευρωπαϊκή νομοθεσία για την ασφάλεια των τροφίμων ελέγχει την υγιεινή των τροφίμων, την υγεία και την καλή διαβίωση των ζώων, την υγεία των φυτών και τον κίνδυνο μόλυνσης των τροφίμων.*



*Η ΕΕ εγγυάται την ασφάλεια των καλλυντικών μέσω της θέσπισης κοινών κανόνων για τη σύνθεση, την επισήμανση και τη συσκευασία τους.*

σημαντικό ρόλο στην παραγωγή και τη διανομή τροφίμων, π.χ. διασφαλίζοντας την υγιεινή των τροφίμων ή παρατείνοντας τη διάρκεια ζωής τους. Για τη χρήση αυτών των ουσιών απαιτείται η έκδοση άδειας από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ύστερα από ανεξάρτητη επιστημονική αξιολόγηση της ασφαλείας τους.

- **ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΑ:** Η ΕΕ εγγυάται την ασφάλεια των καλλυντικών με τη θέσπιση κοινών κανόνων σχετικά με τη σύνθεση, την επισήμανση και τη συσκευασία τους. Οι κανόνες αυτοί επεκτάθηκαν προσφάτως προκειμένου να βάλουν τέλος στις δοκιμές καλλυντικών σε ζώα.

## Προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή

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

- **ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΤΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ:** Η ΕΕ έχει από το 2005 απαγορεύσει την παραπλανητική διαφήμιση και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, όπως τις τεχνικές επιθετικών πωλήσεων. Η απαγόρευση αυτή στοχεύει στην καταπολέμηση των κρυφών επιβαρύνσεων, των τεχνασμάτων, των ψευδών ισχυρισμών, της παραπλανητικής ενημέρωσης και της διαφήμισης που στοχεύει στα παιδιά. Εάν κάτι λέγεται ότι παρέχεται δωρεάν, πρέπει να παρέχεται δωρεάν.
- **ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ:** Οι κανόνες της ΕΕ προστατεύουν τον καταναλωτή όταν αγοράζει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία εξ αποστάσεως. Εγγυώνται επίσης ότι ο καταναλωτής λαμβάνει επαρκείς πληροφορίες πριν από την αγορά, ότι έχει δικαίωμα ακύρωσης της σύμβασης εντός επτά εργάσιμων ημερών χωρίς συνέπειες ή ποινές και ότι προστατεύεται από ανεπιθύμητες αγορές, καθώς και από δόλια χρήση της πιστωτικής του κάρτας. Η εν λόγω προθεσμία «υπαναχώρησης» θα παραταθεί το 2014 σε 14 μέρες.



*Οι κανόνες της ΕΕ παρέχουν στους καταναλωτές νομική προστασία σε περίπτωση αγοράς ελαττωματικών προϊόντων ή προϊόντων που διαφέρουν από τις σχετικές διαφημίσεις τους.*

- ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ:** Οι κανόνες της ΕΕ παρέχουν στους καταναλωτές νομική προστασία σε περίπτωση αγοράς ελαττωματικών προϊόντων ή προϊόντων που διαφέρουν από τα προϊόντα της σχετικής διαφήμισης. Κάθε προϊόν που πωλείται καλύπτεται από διετή εγγύηση. Εάν το προϊόν σταματήσει να λειτουργεί ή χαλάσει κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης εξαιτίας ελαττώματος που υπήρχε ήδη τη στιγμή της πώλησής του, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να ζητήσει την επιδιόρθωσή του. Εάν η επιδιόρθωση δεν είναι δυνατή εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των χρημάτων του ή μείωση της τιμής. Οι εγγυήσεις που παρέχει ο πωλητής δεν αντικαθιστούν την ελάχιστη διετή εγγύηση, μπορούν όμως να τη συμπληρώσουν.
- ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ:** Εάν προκύψει κάποιο πρόβλημα ανάμεσα στον αγοραστή και τον πωλητή σχετικά με συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, οι κανόνες της ΕΕ προβλέπουν τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς μέσω των διαδικασιών της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) ή της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΔ). Οι διαδικασίες αυτές είναι φθηνότερες, ταχύτερες και απλούστερες και παρέχουν στους καταναλωτές πολύ μεγαλύτερη ευελιξία απ' ό,τι η προσφυγή στο δικαστήριο. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για καταγγελίες εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών. Σύντομα θα αναπτυχθεί μια νέα διαδικτυακή πλατφόρμα σε επίπεδο ΕΕ, η οποία θα παρέχει στους καταναλωτές ενιαία εξυπηρέτηση για την επίλυση διαφορών που αφορούν ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- ΜΙΚΡΟΔΙΑΦΟΡΕΣ:** Η ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών είναι διαθέσιμη ήδη από το 2009 και εφαρμόζεται σε όλες τις αστικές και εμπορικές διασυνοριακές αγωγές όταν το ποσό της αξίωσης δεν υπερβαίνει τα 2 000 ευρώ. Δεν απαιτείται η παράσταση δικηγόρων, οι δε αποφάσεις που λαμβάνονται δυνάμει αυτής της διαδικασίας αναγνωρίζονται και επιβάλλονται σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

## Εποπτεία της αγοράς και επιβολή της νομοθεσίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Η εποπτεία της αγοράς και η επιβολή των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών αποτελούν σημαντικό μέρος της πολιτικής της ΕΕ για τους καταναλωτές. Το 2010 οι χώρες της ΕΕ δαπάνησαν περισσότερα από 100 εκατ. ευρώ για την επιβολή αποφάσεων που αφορούσαν την ασφάλεια των προϊόντων, και απασχόλησαν περισσότερους από 6 000 επιθεωρητές.

Το Δίκτυο Συνεργασίας για την Προστασία των Καταναλωτών (CPC) συνδέει τις αρχές όλων των χωρών της ΕΕ που είναι αρμόδιες για τον εντοπισμό, την έρευνα και την εξάλειψη αθέμιτων διασυνοριακών εμπορικών πρακτικών. Διευκολύνει επίσης τις χώρες της ΕΕ στην από κοινού αντιμετώπιση παραβιάσεων της νομοθεσίας για τους καταναλωτές.

Το δίκτυο CPC αναλαμβάνει επίσης τακτικά δράσεις ελέγχου της αγοράς και επιβολής της νομοθεσίας («σαρώσεις»), κατά τις οποίες ελέγχονται επιλεγμένες ιστοσελίδες συγκεκριμένων τομέων ως προς τη συμμόρφωσή τους με τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Η διαπίστωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης πρέπει να διερευνάται περαιτέρω από τις αρμόδιες αρχές.

## Προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή

Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες έχουν σοβαρότατο αντίκτυπο στις ζωές των καταναλωτών. Οι κανόνες της ΕΕ προστατεύουν τα συμφέροντα των καταναλωτών, διασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο διαφάνειας όσον αφορά τη λειτουργία του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καθώς και σαφή και σφαιρική ενημέρωση σχετικά με τα ανταγωνιστικά χρηματοπιστωτικά προϊόντα.

- ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ:** Οι κανόνες σχετικά με την καταναλωτική πίστη διασφαλίζουν ότι:
  - οι καταναλωτές λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες σε τυποποιημένο έντυπο της ΕΕ, σε εύθετο χρόνο πριν από τη σύναψη της σύμβασης·
  - το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο (ΣΕΠΕ) αναγράφεται πάντοτε όταν υπάρχει επιτόκιο δανεισμού·
  - πριν από την υπογραφή της σύμβασης παρέχονται στον καταναλωτή πληροφορίες σχετικά με το σύνολο των επιβαρύνσεων και των δεσμεύσεων που αναλαμβάνει έναντι του πιστωτικού φορέα·
  - ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση καταναλωτικής πίστης εντός 14 ημερών από την υπογραφή της, χωρίς να υποχρεούται να δώσει καμία εξήγηση·
  - παρέχεται δυνατότητα πρόωρης εξόφλησης της πίστωσης (η τυχόν αποζημίωση που αξιώνει ο πιστωτικός φορέας πρέπει να είναι δίκαιη και αντικειμενικά δικαιολογημένη).

- **ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:** Οι καταναλωτές προστατεύονται σε διάφορα επίπεδα για τις επενδύσεις τους. Για παράδειγμα, υπάρχουν ευρωπαϊκοί κανόνες που διασφαλίζουν ότι τα επενδυτικά προϊόντα πρέπει να είναι πρόσφορα για τους καταναλωτές, π.χ. ο βαθμός κινδύνου των εν λόγω προϊόντων δεν πρέπει να είναι υπερβολικός.

Όσον αφορά τα κατ' εξοχήν επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές όπως είναι τα διάφορα είδη αμοιβαίων κεφαλαίων, εφαρμόζονται συμπληρωματικοί ειδικοί κανόνες οι οποίοι ρυθμίζουν τους όρους πώλησης αυτών των προϊόντων. Για παράδειγμα, οι πληροφορίες για τα εν λόγω προϊόντα πρέπει να είναι σαφείς, περιεκτικές και να παρέχονται σε ενιαία μορφή, ώστε να επιτρέπονται οι συγκρίσεις.

- **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ:** Έχουν ήδη θεσπιστεί κανόνες που ρυθμίζουν την παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών, οι οποίοι όμως βρίσκονται στο στάδιο αναθεώρησης προκειμένου να βελτιωθεί η διαφάνεια της ενημέρωσης των καταναλωτών και οι πρακτικές πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων. Εξάλλου, οι νέοι κανόνες για τα ασφαλιστικά προϊόντα επενδυτικού χαρακτήρα θα ευθυγραμμιστούν με τους κανόνες που αφορούν τις επενδυτικές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, ο πάροχος πρέπει να προβαίνει σε εκτίμηση της καταλληλότητας των προϊόντων του για τους καταναλωτές. Τέλος, εξετάζεται το ενδεχόμενο ανάληψης πρωτοβουλίας σχετικά με τα ατομικά συνταξιοδοτικά προγράμματα, με στόχο να βελτιωθεί η προστασία των υπαρχόντων και των μελλοντικών αγοραστών τέτοιων προϊόντων.

## 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.

- **ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:** Η ΕΕ είναι το μοναδικό μέρος του κόσμου όπου έχουν θεσπιστεί ελάχιστα πρότυπα για τα δικαιώματα των επιβατών (<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>) όλων των μέσων μεταφοράς: εναέριων, σιδηροδρομικών, πλωτών και οδικών. Οι επιβάτες απολαύουν 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.



Οι επιβάτες στην ΕΕ απολαύουν μιας ελάχιστης δέσμης δικαιωμάτων, στα οποία περιλαμβάνονται μέτρα που αφορούν την ενημέρωση, τη βοήθεια και την αποζημίωση σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης δρομολογίου.

- **ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ:** 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 ουσιωδών στοιχείων του πακέτου και, τέλος, το δικαίωμα εναλλακτικών ρυθμίσεων χωρίς χρέωση σε περίπτωση αδυναμίας παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών.
- **ΧΡΟΝΟΜΕΡΙΣΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ:** Η νομοθεσία της ΕΕ διασφαλίζει ότι όσοι αγοράζουν χρονομεριστικές μισθώσεις (ή ανάλογα προϊόντα) έχουν δικαίωμα έγκαιρης και διεξοδικής ενημέρωσης προτού δεσμευτούν με οποιαδήποτε σύμβαση. Εξάλλου, μπορούν να υπαναχωρήσουν εντός προθεσμίας 14 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης, ενώ δεν επιτρέπεται να τους ζητηθεί καμία μορφή προκαταβολής ή κατάθεσης χρημάτων κατά τη διάρκεια της εν λόγω περιόδου.
- **ΠΕΡΙΑΓΩΓΗ:** Από το 2007 που θεσπίστηκαν, οι κανόνες της ΕΕ σχετικά με την περιαγωγή κλήσεων έχουν μειώσει

Από το 2007 οι κανόνες της ΕΕ σχετικά με την περιαγωγή κλήσεων έχουν μειώσει σημαντικά το κόστος χρήσης του κινητού τηλεφώνου στο εξωτερικό.





σημαντικά το κόστος χρήσης του κινητού τηλεφώνου στο εξωτερικό. Αποτέλεσμα αυτών των κανόνων ήταν να μειωθεί κατά 75 % το κόστος των υπηρεσιών περιαγωγής κινητών τηλεφώνων (φωνητικές κλήσεις, μηνύματα κειμένου, πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου) σε σύγκριση με τις τιμές του 2007.

Ο μέσος επιχειρηματίας που ταξιδεύει στην ΕΕ εξοικονομεί, χάρη στη μείωση του κόστους των υπηρεσιών περιαγωγής, περισσότερα από 1.000 ευρώ ετησίως. Μια οικογένεια που κάνει τις ετήσιες διακοπές της σε άλλη χώρα της ΕΕ μπορεί να εξοικονομήσει τουλάχιστον 200 ευρώ.

Οι πρώτοι κανόνες της ΕΕ σχετικά με την περιαγωγή κλήσεων κινητών τηλεφώνων θεσπίστηκαν το 2007 και καθιέρωσαν ανώτατες τιμές για την παροχή υπηρεσιών περιαγωγής, οι οποίες έγιναν γνωστές ως «ευρωχρέωση». Οι κανόνες αυτοί διασφαλίζουν ότι οι χρήστες κινητού τηλεφώνου πληρώνουν προσιτά και διαφανή τέλη περιαγωγής όταν ταξιδεύουν στην ΕΕ. Η ευρωχρέωση καθιερώνει μέγιστες τιμές για τηλεφωνικές κλήσεις που πραγματοποιούνται από και προς το εξωτερικό.

Οι ανώτατες τιμές ισχύουν για όλους τους καταναλωτές, εκτός από εκείνους που έχουν επιλέξει τα ειδικά πακέτα που προσφέρουν οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Τον Ιούλιο του 2009 εγκρίθηκαν αναθεωρημένοι κανόνες, χάρη στους οποίους μειώθηκαν περαιτέρω τα τέλη περιαγωγής για τις φωνητικές κλήσεις και καθιερώθηκαν νέες ανώτατες τιμές για την περιαγωγή των γραπτών μηνυμάτων (SMS). Από το 2010 οι καταναλωτές προστατεύονται περαιτέρω χάρη στην αυτόματη προστασία από τις υπερβολικές χρεώσεις για περιαγωγή δεδομένων. Το 2012 οι νέοι κανόνες της ΕΕ μείωσαν τις τιμές περιαγωγής υπηρεσιών διαδικτύου μέσω κινητού τηλεφώνου σχεδόν κατά έξι φορές. Ως εκ τούτου, οι Ευρωπαίοι μπορούν να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου όταν βρίσκονται στο εξωτερικό προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε χάρτες, βίντεο και φωτογραφίες, να συνδέονται με κοινωνικά δίκτυα ή να στέλνουν και να λαμβάνουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου χωρίς να φοβούνται τις υπερβολικές χρεώσεις.

## Παροχή βοήθειας για την αντιμετώπιση προβλημάτων

Τι συμβαίνει όταν ο καινούργιος υπολογιστής σας χαλάσει, η παραγγελία σας μέσω διαδικτύου δεν εκτελεστεί ή θέλετε να αποζημιωθείτε για τη βραδιά που περάσατε στο ξενοδοχείο επειδή η πτήση σας ματαιώθηκε; Η πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές παρέχει στους καταναλωτές ορισμένες εγγυήσεις και τους υποστηρίζει κατά τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Εάν ένας έμπορος αρνείται να αναγνωρίσει τα δικαιώματά σας, μπορείτε να έλθετε ανά πάσα στιγμή σε επαφή με τις καταναλωτικές οργανώσεις της ΕΕ. Οι εν λόγω οργανώσεις διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο όσον αφορά την επιβολή

της πολιτικής για τους καταναλωτές και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) διαθέτει κέντρα σε κάθε χώρα της ΕΕ, καθώς και στη Νορβηγία και την Ισλανδία. Παρέχει δωρεάν βοήθεια και συμβουλές στους καταναλωτές σχετικά με τα δικαιώματά τους κατά την αγορά αγαθών και υπηρεσιών από εμπόρους που εδρεύουν σε άλλη χώρα της ΕΕ, στη Νορβηγία ή την Ισλανδία. Αν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα με μια αγορά σας που πραγματοποιήθηκε σε άλλη χώρα, το ECC-Net μπορεί να σας βοηθήσει να έλθετε σε επαφή με τον έμπορο και να βρείτε μια συμβιβαστική λύση. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, μπορεί επίσης να σας συμβουλευτεί σχετικά με εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης της διαφοράς σας, π.χ. μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας.

Το ECC-Net συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις συμμετέχουσες χώρες.

## Ενημέρωση του καταναλωτή

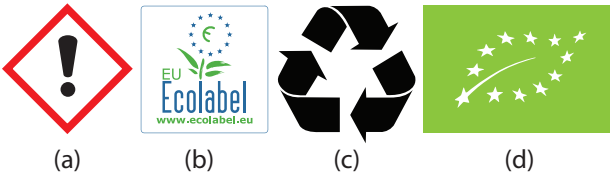
Η πρόσβαση των καταναλωτών στις πληροφορίες που χρειάζονται ώστε να προβαίνουν σε ορθές επιλογές αποτελεί σημαντικό μέρος της πολιτικής για τους καταναλωτές. Οι διαθέσιμες πληροφορίες επηρεάζουν τις αποφάσεις τους και συμβάλλουν στην εδραίωση της καταναλωτικής εμπιστοσύνης.

- **ΣΑΦΕΙΣ ΤΙΜΕΣ ΠΩΛΗΣΗΣ:** Οι κανόνες της ΕΕ απαιτούν την αναγραφή και τον εύκολο εντοπισμό της τιμής πώλησης και της τιμής ανά μονάδα μέτρησης. Με τον τρόπο αυτό, οι καταναλωτές μπορούν να συγκρίνουν εύκολα τις τιμές τόσο στα καταστήματα όσο και στο διαδίκτυο.
- **ΑΚΡΙΒΕΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ:** Οι κανόνες της ΕΕ εγγυώνται επίσης ότι οι καταναλωτές λαμβάνουν ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τη σύνθεση και τις κύριες θρεπτικές ιδιότητες των τροφίμων, ώστε να γνωρίζουν τι τρώνε και τι πίνουν. Συγκεκριμένες κατηγορίες τροφίμων, όπως τα τρόφιμα που προορίζονται για παιδιά ηλικίας κάτω των 3 ετών ή που εξυπηρετούν ειδικούς διατροφικούς σκοπούς, καθώς και ορισμένα ποτά, π.χ. τα αλκοολούχα, διέπονται από συμπληρωματικούς κανόνες της ΕΕ.

Οι κανόνες σχετικά με τη επισήμανση διευκολύνουν επίσης την αναγνώριση των βιολογικών τροφίμων, των προϊόντων ποιότητας ή των τροφίμων που παρασκευάζονται με έναν συγκεκριμένο τρόπο.

Η αναγραφή πληροφοριών που εξυπηρετούν εμπορικούς σκοπούς και αφορούν τα οφέλη τα οποία συνεπάγονται για την υγεία ορισμένες ουσίες που περιέχονται σε τρόφιμα επιτρέπεται μόνον κατόπιν έγκρισης και επιστημονικής αξιολόγησης. Τα προϊόντα που συνοδεύονται από αβάσιμους και παραπλανητικούς ισχυρισμούς αποσύρονται από τα ράφια.

## Επισήμανση και συσκευασία προϊόντων



Τα 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.

Το σύμβολο (α) δηλώνει ότι το προϊόν είναι τοξικό, το ερεθιστική ουσία (β) 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 (γ) ότι η συσκευασία του προϊόντος είναι ανακυκλώσιμη και το (δ) ότι το προϊόν συμμορφώνεται με τους κανόνες της ΕΕ για τη βιολογική γεωργία. Άλλα ειδικά σήματα χρησιμοποιούνται για κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα, για να δηλώσουν την κατανάλωση ενέργειας, τους ρύπους και τη σύνθεση του προϊόντος.

## Διαδικτυακές πηγές παροχής συμβουλών

- Ο δικτυακός τόπος «**Η ΕΥΡΩΠΗ ΣΟΥ**» (<http://europa.eu/youreurope>) παρέχει πρακτική βοήθεια και συμβουλές προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, για ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, από πληροφορίες για ταξίδια, εργασία και διασυνοριακές αγορές έως πληροφορίες για την ίδρυση επιχείρησης σε άλλη χώρα.

Ο δικτυακός τόπος «**Η ΕΥΡΩΠΗ ΣΟΥ — ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ**» απευθύνεται σε πολίτες και επιχειρήσεις που αναζητούν νομικές συμβουλές σχετικά με τα δικαιώματά τους στην ΕΕ. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται δωρεάν εντός μιας εβδομάδας σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

- Ο δικτυακός τόπος «**ΑΥΤΟ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ;**» (<http://www.isitfair.eu>) έχει ειδικό χαρακτήρα, καθώς εξηγεί με απλά λόγια και γλαφυρά παραδείγματα ποιες πρακτικές εμπορίας απαγορεύονται στην ΕΕ.

## Παρακολούθηση και αξιολόγηση

Η ΕΕ παρακολουθεί τακτικά τις αγορές καταναλωτικών προϊόντων προκειμένου να διερευνήσει τις απόψεις των καταναλωτών και τις εμπειρίες τους στις εθνικές αγορές, με απώτερο στόχο να αξιολογήσει τα αποτελέσματα της πολιτικής για τους καταναλωτές και να εντοπίσει εμπόδια στην εσωτερική αγορά που περιορίζουν την καινοτομία και τον ελεύθερο ανταγωνισμό.

Οι πίνακες αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές (οι οποίοι βασίζονται στις έρευνες που διενεργεί το Ευρωβαρόμετρο) μετρούν τις εθνικές καταναλωτικές συνθήκες και τις επιδόσεις της αγοράς καταναλωτικών προϊόντων σε περισσότερους από 50 κλάδους. Οι αγορές που δεν έχουν ικανοποιητικές επιδόσεις αποτελούν αντικείμενο διεξοδικών μελετών οι οποίες αποσκοπούν στον προσδιορισμό των μέτρων πολιτικής που πρέπει να ληφθούν. Επίσης, διενεργούνται μελέτες συμπεριφοράς προκειμένου να δοκιμαστούν οι διάφορες επιλογές πολιτικής.

## Διεθνής συνεργασία

Οι ρυθμιστικοί φορείς και οι φορείς επιβολής του νόμου σε όλο τον κόσμο υπηρετούν ένα κοινό συμφέρον στην προσπάθειά τους να εντοπίζουν κινδύνους, μη ασφαλή προϊόντα και παράνομες ή αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Η ανάπτυξη που γνωρίζει το ηλεκτρονικό εμπόριο καθιστά περισσότερο επιτακτική από ποτέ τη συνεργασία με χώρες εκτός ΕΕ.

Η ΕΕ έχει συνάψει συμβάσεις συνεργασίας σε θέματα ασφάλειας καταναλωτικών προϊόντων με τις Ηνωμένες Πολιτείες και τη Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας.

Το διαδικτυακό σύστημα «**RAPEX–Κίνα**» επιτρέπει την τακτική και ταχεία ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ της ΕΕ και των διοικητικών αρχών της Κίνας που είναι αρμόδιες για την ασφάλεια των προϊόντων. Το διάστημα 2006–2011, οι κινεζικές αρχές έλαβαν μέτρα σε σχέση με 1 752 κοινοποιήσεις μέσω του RAPEX. Μερικά από αυτά τα μέτρα αφορούν την απαγόρευση ή τον περιορισμό των εξαγωγών στην ΕΕ καταναλωτικών προϊόντων που έχουν χαρακτηριστεί ως επικίνδυνα.

Έχει επίσης αναπτυχθεί πολυμερής συνεργασία στο πλαίσιο του Διεθνούς Φόρουμ για την Ασφάλεια των Καταναλωτικών Προϊόντων (International Consumer Product Safety Caucus — ICPSC) και της ομάδας εργασίας του ΟΟΣΑ για την ασφάλεια των καταναλωτικών προϊόντων. Το 2011 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εγκαινίασε ένα πιλοτικό πρόγραμμα συνεργασίας με τις ΗΠΑ, τον Καναδά και την Αυστραλία για τη βελτίωση της ασφάλειας των προϊόντων με τη θέσπιση αποτελεσματικών και εναρμονισμένων απαιτήσεων ασφάλειας.

## 4. Μελλοντικές προκλήσεις

Οι καταναλωτές βρίσκονται αντιμέτωποι με ένα περιβάλλον που γίνεται όλο και πιο περίπλοκο. Μερικά από τα βασικά χαρακτηριστικά του είναι:

- **ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ:** Πριν από 20 χρόνια, το διαδίκτυο αποτελούσε καινοτομία. Σήμερα αποτελεί το καθημερινό εργαλείο πολλών ανθρώπων. Το 2011 το 68 % των ευρωπαϊκών πολιτών χρησιμοποίησε το διαδίκτυο τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Οι μηχανισμοί προστασίας των καταναλωτών πρέπει να λάβουν υπόψη αυτή την εξέλιξη.
- **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ:** Ενώ προσφέρει τεράστιες οικονομικές δυνατότητες, παραμένει σχετικά αναξιοποίητο. Λιγότεροι από τους μισούς ευρωπαϊκούς καταναλωτές κάνουν αγορές μέσω του διαδικτύου, παρά το γεγονός ότι αυτό προσφέρει έως και 16 φορές μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων.
- **ΒΙΩΣΙΜΗ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ:** Η ολοένα μεγαλύτερη κατανάλωση συμβάλλει στην πρόκληση σοβαρών περιβαλλοντικών προβλημάτων, όπως είναι η αλλαγή του κλίματος, η ρύπανση του αέρα και των υδάτων, η χρήση της γης και τα απόβλητα. Η σπατάλη τροφίμων —που εκτιμάται σε περίπου 90 εκατομμύρια τόνους

ετησίως— μπορεί να μειωθεί κατά 60 % αν γίνεται αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές πρέπει να παροτρύνονται να προβαίνουν σε πιο βιώσιμες και υπεύθυνες επιλογές.

- **ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ, ΕΥΑΛΩΤΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ:** Τα επόμενα χρόνια υπάρχει κίνδυνος να ενταθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός και να γίνουν οι καταναλωτές πιο ευάλωτοι εξαιτίας των παρατεταμένων συνεπειών της οικονομικής κρίσης, της γήρανσης του πληθυσμού, των ολοένα πιο περίπλοκων αγορών και επιλογών, καθώς και της δυσκολίας εξοικείωσης με το ψηφιακό περιβάλλον που ενδέχεται να έχουν ορισμένα άτομα.
- **ΕΛΛΕΙΨΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ:** Η εμπέδωση του αισθήματος εμπιστοσύνης αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση προκειμένου οι καταναλωτές να συμμετέχουν ενεργά στην ενιαία αγορά. Ωστόσο, πολλοί πολίτες της ΕΕ παραμένουν επιφυλακτικοί:
  - το 25 % πιστεύουν ότι πολλά από τα μη εδωδιμα προϊόντα που πωλούνται στην ΕΕ δεν είναι ασφαλή·
  - το 30 % πιστεύουν ότι δεν διαθέτουν τις σχετικές γνώσεις·

### Η ΕΕ, άλλοτε και σήμερα: αλλαγές στην κατανάλωση, αλλαγές στις αγορές

	1992	2012
Χώρες της ΕΕ	12	27
Καταναλωτές της ΕΕ	345 εκατομμύρια	500 εκατομμύρια
Χώρες της ευρωζώνης	A/A	17
Χώρες του χώρου Σένγκεν (ελεύθερη κυκλοφορία προσώπων)	A/A	25
Πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες διαδικτύου	A/A	95 %
Τακτική χρήση του διαδικτύου	A/A	68 %
Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου	0 %	Το 37 % των πολιτών της ΕΕ πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου
Αγορές μέσω διαδικτύου	A/A	43 %
Χρήση κινητού τηλεφώνου	Κάτω του 1 %	Άνω του 100 %
Πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι	A/A	73 %
Αναζήτηση αγαθών και υπηρεσιών στο διαδίκτυο	A/A	56 % (2010)
Ιδιοκτησία αυτοκινήτου	345/1 000 κατοίκους	477/1 000 κατοίκους
Αριθμός επιχειρήσεων	12 εκατομμύρια	21 εκατομμύρια
Αξία των αγαθών που αποτελούν αντικείμενο εμπορικών συναλλαγών μεταξύ των χωρών της ΕΕ	800 δισεκατομμύρια €	2 538 δισεκατομμύρια € (2010)
Αξία των αγαθών που αποτελούν αντικείμενο εμπορικών συναλλαγών μεταξύ της ΕΕ και χωρών εκτός ΕΕ	500 δισεκατομμύρια €	2 850 δισεκατομμύρια € (2010)

— σχεδόν οι μισοί θεωρούν ότι τα δικαιώματά τους δεν προστατεύονται.

**• ΟΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΠΟΙΗΣΗΣ:**

Η παραγωγή, η διανομή και η εμπορία αγαθών και υπηρεσιών έχουν παγκοσμιοποιηθεί πλήρως. Το 85 % των παιχνιδιών που αγοράζονται στην ΕΕ, για παράδειγμα, παράγεται πλέον στην Κίνα. Η παγκοσμιοποίηση καθιστά δυσκολότερο τον εντοπισμό των μη ασφαλών προϊόντων που εισάγονται στην ΕΕ.

Η πολιτική για τους καταναλωτές πρέπει, συνεπώς, να βοηθά τους πολίτες να προσαρμοστούν στη νέα αυτή κατάσταση. Για τον σκοπό αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε ένα νέο «**Θεματολόγιο για τους καταναλωτές**», στο οποίο παρουσιάζει τη στρατηγική της στον συγκεκριμένο τομέα. Το θεματολόγιο αυτό θέτει τέσσερις βασικές προτεραιότητες.

**1. ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

**2. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ** με την καλύτερη ευαισθητοποίηση των καταναλωτών και των εμπόρων σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο της ΕΕ, και τη στήριξη των καταναλωτικών οργανώσεων.

**3. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΕΝΝΟΜΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ** μέσω της συνεργασίας με τις εθνικές αρχές για την τήρηση της νομοθεσίας για τους καταναλωτές. Η ΕΕ θα ελέγχει με στοχευμένο τρόπο την εφαρμογή της νομοθεσίας και θα εντείνει τις προσπάθειες για την καταπολέμηση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

**4. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ** με την προσαρμογή της νομοθεσίας για τους καταναλωτές στις νέες ανάγκες που προκύπτουν από τις μεταβαλλόμενες συνθήκες των αγορών. Σημαντικό μέρος αυτής της προσπάθειας αποτελεί η διασφάλιση της εύκολης, νόμιμης και οικονομικά προσιτής πρόσβασης των καταναλωτών σε ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες σε ολόκληρη την ΕΕ.

Το θεματολόγιο καθορίζει επίσης συγκεκριμένα μέτρα πολιτικής τα οποία πρόκειται να ληφθούν έως τα τέλη του 2014, όπως η προσαρμογή στην ψηφιακή εποχή του καθεστώτος προστασίας των αγοραστών ταξιδιωτικών πακέτων.

Το «Θεματολόγιο για τους καταναλωτές» υπερασπίζει τα συμφέροντα του καταναλωτή σε πέντε βασικούς τομείς:

- **τρόφιμα:** διασφάλιση της βιωσιμότητας και της ασφάλειας·
- **ενέργεια:** καλύτερη σχέση ποιότητας/τιμής για τους καταναλωτές στην απελευθερωμένη αγορά και καλύτερη διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας·
- **χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες:** προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών και παροχή των κατάλληλων μέσων για τη διαχείριση των οικονομικών τους·
- **μεταφορές:** προσαρμογή της νομοθεσίας στις σύγχρονες μορφές ταξιδιών και προώθηση της βιώσιμης κινητικότητας·
- **ψηφιακός τομέας:** επίλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και διασφάλιση της προστασίας τους στο διαδίκτυο.

# Περισσότερα

- ▶ **Η Ευρώπη σου — βοήθεια και συμβουλές για τους υπηκόους χωρών της ΕΕ:** [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_en.htm)
- ▶ **Δικαιώματα επιβατών ΕΕ:** <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ **Επισήμανση και συσκευασία προϊόντων:** [http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/product\\_labelling\\_and\\_packaging/index\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_en.htm)
- ▶ **Έχετε ερωτήσεις για την Ευρωπαϊκή Ένωση; Η υπηρεσία Europe Direct μπορεί να βοηθήσει:** 00 800 6 7 8 9 10 11 <http://europedirect.europa.eu>

