

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΝΩΣΗ
ΜΕ ΑΠΛΑ ΛΟΓΙΑ



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή

Καταναλωτές

Προέχει
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 βρείτε τις εκδόσεις στο διαδίκτυο:
http://europa.eu/pol/index_el.htm
<http://europa.eu/!nd48yc>

Πώς λειτουργεί η ΕΕ
Η Ευρώπη σε 12 μαθήματα
Ευρώπη 2020: η αναπτυξιακή στρατηγική της Ευρώπης
Οι πατέρες της ΕΕ

Ανθρωπιστική βοήθεια και πολιτική προστασία
Ανταγωνισμός
Απασχόληση και κοινωνικές υποθέσεις
Ασφάλεια των τροφίμων
Γεωργία
Δημόσια υγεία
Διεθνής συνεργασία και ανάπτυξη
Διεύρυνση
Δικαιοσύνη, θεμελιώδη δικαιώματα και ισότητα
Δράση για το κλίμα
Εκπαίδευση, κατάρτιση, νεολαία και αθλητισμός
Εμπόριο
Ενέργεια
Εξωτερική πολιτική και πολιτική ασφάλειας
Επιχειρήσεις
Έρευνα και καινοτομία
Εσωτερική αγορά
Οικονομική και νομισματική ένωση και ευρώ
Θαλάσσια πολιτική και αλιεία
Καταναλωτές ✖
Καταπολέμηση της απάτης
Μετανάστευση και άσυλο
Μεταφορές
Περιβάλλον
Περιφερειακή πολιτική
Πολιτιστικός και οπτικοακουστικός τομέας
Προϋπολογισμός
Τελωνεία
Τραπεζικός και χρηματοπιστωτικός τομέας
Σύνορα και ασφάλεια
Φορολογία
Ψηφιακό θεματολόγιο

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. Τι επιφυλάσσει το μέλλον 11
5. Περισσότερες πληροφορίες 12

Η Ευρωπαϊκή Ένωση με απλά λόγια: Καταναλωτές

Ευρωπαϊκή Επιτροπή
Γενική Διεύθυνση Επικοινωνίας
Ενημέρωση πολιτών
1049 Βρυξέλλες
ΒΕΛΓΙΟ

Το χειρόγραφο επικαιροποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2014.

Εξώφυλλο και φωτογραφία 2ης σελίδας:
© Monty Rakusen / Digital Vision / Getty Images

12 σ. — 21 x 29,7 cm
ISBN 978-92-79-41778-8
doi:10.2775/32924

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2014

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2014

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή. Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή επιμέρους φωτογραφιών, πρέπει να ζητηθεί απευθείας η άδεια των κατόχων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

1. Γιατί χρειάζεται μια ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές;

Προέχει 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 οικονομικής ανάπτυξης

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 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 57 % 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:

- δέσμη κοινών κανόνων που εφαρμόζονται σε όλες τις αγορές, διαδικτυακές ή μη, καταναλωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, 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.

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:

- 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 δυναμικές επιπτώσεις της εφαρμογής της και πραγματοποιήσει εκτενή διαβούλευση με τα κυριότερα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το δίκαιο της ΕΕ παρέχει σε όλους τους καταναλωτές που διαμένουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση 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, για παράδειγμα η νομοθεσία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ή για βασικά δικαιώματα των καταναλωτών, όπως το δικαίωμα υπαναχώρησης από συμβάσεις εξ αποστάσεως εντός 14 ημερών από την παράδοση της υπηρεσίας ή του προϊόντος.

Η ΕΕ συνεργάζεται με τις αρμόδιες εθνικές αρχές για να διασφαλίσει τη δέουσα εφαρμογή και επιβολή των νόμων που ρυθμίζουν θέματα προστασίας του καταναλωτή. Στους εμπόρους που δεν συμμορφώνονται με αυτούς τους νόμους επιβάλλονται 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 (όπου εκπροσωπούνται τα κράτη μέλη)** 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 και επιστημονικές επιτροπές 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.

Πόσο κοστίζει η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές;

Η Επιτροπή έχει προϋπολογισμό 188,8 εκατ. ευρώ για όλη τη διάρκεια εφαρμογής του προγράμματος για τους καταναλωτές (2014-2020). Το ποσό αυτό αντιστοιχεί σε περίπου 5 λεπτά ανά καταναλωτή το 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. Προτού ένα παιχνίδι τεθεί σε κυκλοφορία στην αγορά της ΕΕ, έχει υποστεί

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.

αυστηρούς ελέγχους ως προς την κατασκευή και τα μικρά εξαρτήματά του, ως προς το πόσο εύφλεκτο είναι, ως προς 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 επιβαίνοντων 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 ΔΕΚΑ ΧΡΟΝΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ RAPEX ΣΤΗ ΔΙΕΥΡΥΜΕΝΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ: ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης της ΕΕ (γνωστό ως RAPEX) ενημερώνει τους ελεγκτές σε όλα τα κράτη μέλη για τα μέτρα που λαμβάνουν τα κράτη μέλη σχετικά με επικίνδυνα προϊόντα. Με την ενημέρωση αυτή ξεκινούν αλυσιδωτές ενέργειες, έτσι ώστε το προϊόν που μέσω του RAPEX επισημαίνεται από ένα κράτος μέλος ως επικίνδυνο να αποσύρεται και από τις αγορές άλλων κρατών μελών της ΕΕ.

Το RAPEX λειτουργεί από το 2004 και με τα χρόνια έχουν αυξηθεί σημαντικά οι πληροφορίες που κοινοποιούνται για επικίνδυνα προϊόντα που εντοπίζονται σε εθνικές αγορές. Οι σχετικές προειδοποιήσεις, από 400 που ήταν το 2004, ανήλθαν σε περισσότερες από 2 000 το 2013.

Την τελευταία δεκαετία εντοπίστηκαν στην αγορά της ΕΕ 16 658 επικίνδυνα προϊόντα. Οι προειδοποιήσεις αυξήθηκαν σημαντικά μετά τη διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και από το 2007 διπλασιάστηκαν, καθώς έφθασαν τις 2 000. Πριν από το 2006 ήταν λιγότερες από 1 000 το έτος.

Αυτή η αύξηση των ανταλλάσσόμενων πληροφοριών σχετικά με τα επικίνδυνα προϊόντα στην Ευρώπη την τελευταία δεκαετία οφείλεται και στις θετικές συνέπειες που είχε η εναρμόνιση της νομοθεσίας και των απαιτήσεων ασφαλείας στο ευρύτερο πλαίσιο της ΕΕ-28: η εφαρμογή αυστηρών κανόνων ασφαλείας σε μεγαλύτερο αριθμό χωρών συνεπάγεται μεγαλύτερο βαθμό ασφαλείας για περισσότερους καταναλωτές.

- **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.

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.



© kademy/iStockphoto.com

Το 2013 η ΕΕ έβαλε τέλος στη διάθεση στην αγορά καλλυντικών τα οποία έχουν δοκιμαστεί σε ζώα.

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 σημαντικό ρόλο στην παραγωγή και στη 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.

- **ΚΑΛΥΝΤΙΚΑ:** 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 το 2013 βάζοντας τέλος στις δοκιμές καλλυντικών σε ζώα, καθώς και στη διάθεση τέτοιων προϊόντων στην αγορά της ΕΕ.

Προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή

Η νομοθεσία της ΕΕ προστατεύει τους καταναλωτές από ευρύ φάσμα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. 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 μέσω ταχυδρομείου ή διαδικτύου. Εγγυώνται επίσης ότι ο καταναλωτής λαμβάνει επαρκείς



Οι κανόνες της ΕΕ παρέχουν στους καταναλωτές νομική προστασία σε περίπτωση αγοράς ελαττωματικών προϊόντων ή προϊόντων που διαφέρουν από τα προϊόντα της σχετικής διαφήμισης.

πληροφορίες πριν από την αγορά, ότι έχει δικαίωμα ακύρωσης της σύμβασης εντός 14 εργάσιμων ημερών χωρίς συνέπειες ή ποινές, ενώ παράλληλα τον προστατεύουν από δόλια χρήση της πιστωτικής του κάρτας.

- 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 αποκτάται με αγορά 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 εκ του νόμου ελάχιστη διετή δωρεάν εγγύηση, μπορούν όμως να την συμπληρώνουν.
- ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ:** Εάν προκύψει κάποιο πρόβλημα με τον πωλητή σχετικά με συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία που αγοράσατε, οι νέοι κανόνες της ΕΕ προβλέπουν τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς σας μέσω των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Πρόκειται για οικονομικές, γρήγορες διαδικασίες, κατά κανόνα απλούστερες για τους καταναλωτές από ό,τι η προσφυγή στη δικαιοσύνη. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για καταγγελίες εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών. Το 2016 θα είναι διαθέσιμη μια νέα διαδικτυακή πλατφόρμα σε επίπεδο ΕΕ, η οποία θα παρέχει στους καταναλωτές, αποκλειστικά μέσω διαδικτύου, 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. Η Επιτροπή πρότεινε την αναθεώρηση των κανόνων ώστε να γίνει η διαδικασία

ακόμη πιο αποτελεσματική με την αύξηση, μεταξύ άλλων, του ανώτατου ορίου σε 10 000 ευρώ.

Περισσότερες πληροφορίες για τα δικαιώματα των πολιτών μπορείτε να βρείτε στην έκδοση «Δικαιοσύνη, θεμελιώδη δικαιώματα και ισότητα» της σειράς «**Η Ευρωπαϊκή Ένωση με απλά λόγια**».

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 2011 οι χώρες της ΕΕ δαπάνησαν περισσότερα από 100 εκατ. ευρώ για την επιβολή αποφάσεων που αφορούσαν την ασφάλεια των προϊόντων, και απασχόλησαν περισσότερους από 5 600 επιθεωρητές.

Το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών 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 συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών 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. Την περίοδο 2010-2013, οι εθνικές αρμόδιες υπηρεσίες έλεγξαν περισσότερους από 1 500 ιστότοπους πώλησης ηλεκτρονικών προϊόντων, ηλεκτρονικών εισιτηρίων, συμβάσεων καταναλωτικής πίστης, καθώς και τηλεφόρτωσης μουσικής, παιχνιδιών, βίντεο και βιβλίων. Η δράση αυτή, την οποία συντόνισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, είχε ως αποτέλεσμα το 82 % αυτών των ιστότοπων να αλλάξουν τις πρακτικές τους το αργότερο μέσα σε ένα έτος, ώστε να συμμορφωθούν καλύτερα με τις απαιτήσεις της ΕΕ.

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, μεταξύ άλλων, ότι:
 - οι κανόνες της ΕΕ για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης παρέχουν στους καταναλωτές ορισμένα δικαιώματα όταν συνάπτουν τέτοιες συμβάσεις ύψους 250-75 000 ευρώ.

- οι καταναλωτές λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες σε τυποποιημένο έντυπο της ΕΕ, σε εύθετο χρόνο πριν από τη σύναψη της σύμβασης.
- το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο 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.
- οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση καταναλωτικής πίστης εντός 14 ημερών από την υπογραφή της, χωρίς να υποχρεούνται να δώσουν καμία εξήγηση.
- οι καταναλωτές μπορούν να πραγματοποιήσουν πρόωρη εξόφληση της πίστωσης, και η τυχόν αποζημίωση που αξιώνει ο πιστωτικός φορέας πρέπει να είναι δίκαιη και αντικειμενικά δικαιολογημένη.

- **ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:** Οι επενδύσεις των καταναλωτών προστατεύονται σε διάφορα επίπεδα. Για παράδειγμα, υπάρχουν ευρωπαϊκοί κανόνες που διασφαλίζουν ότι τα επενδυτικά προϊόντα πρέπει να είναι πρόσφορα για τους καταναλωτές που τα αγοράζουν, 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 τυποποιημένη μορφή, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να τα συγκρίνουν.

- **ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ 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.

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 και οι καταναλωτές είναι καλά προστατευμένοι όταν ταξιδεύουν.

- **ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:** 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



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

οποιών 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.

- **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 ουσιαστικών στοιχείων του πακέτου και, τέλος, το δικαίωμα εναλλακτικών ρυθμίσεων χωρίς χρέωση σε περίπτωση αδυναμίας παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών. Τον Ιούλιο του 2013 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε μεταρρύθμιση των κανόνων. Η μεταρρύθμιση αυτή θα διασφαλίζει, μεταξύ άλλων, ότι 120 ακόμη εκατομμύρια καταναλωτές που αγοράζουν τέτοιες εξατομικευμένες ταξιδιωτικές υπηρεσίες θα προστατεύονται από την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια.

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



• **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 κατάθεση 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 σημαντικά το κόστος χρήσης του κινητού τηλεφώνου στο εξωτερικό. Σε σύγκριση με τις τιμές του 2007, το κόστος των υπηρεσιών περιαγωγής κινητών τηλεφώνων (φωνητικές κλήσεις, μηνύματα κειμένου, πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου) μειώθηκε κατά 80 %. Το κόστος της περιαγωγής δεδομένων μειώθηκε επίσης κατά 91 % την ίδια περίοδο.

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 θεσπίστηκαν το 2007 και καθιέρωσαν ανώτατες τιμές για την περιαγωγή («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. Το 2013 και το 2014 έγιναν περαιτέρω μειώσεις.

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 οργανώσεις καταναλωτών της ΕΕ. Οι εν λόγω οργανώσεις παίζουν σημαντικό ρόλο διασφαλίζοντας την ορθή εφαρμογή των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Το δίκτυο ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών (**ECC-Net**) διαθέτει κέντρα σε κάθε χώρα της ΕΕ, καθώς και στην Ισλανδία και τη Νορβηγία. 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, την Ισλανδία ή τη Νορβηγία. Από το 2010 έως το 2013, το ECC-Net διαχειρίστηκε πάνω από 120 000 καταγγελίες καταναλωτών σε όλη την ΕΕ. Τα δύο τρίτα αυτών των καταγγελιών έγιναν αντικείμενο φιλικής διευθέτησης ανάμεσα στον καταναλωτή και τον έμπορο. 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 και επηρεάζει τις αποφάσεις τους, αυξάνοντας το αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την αγορά αγαθών και υπηρεσιών από άλλη χώρα της ΕΕ.

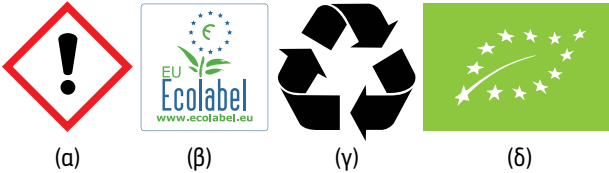
• **ΣΑΦΕΙΣ ΤΙΜΕΣ ΠΩΛΗΣΗΣ:** Οι κανόνες της ΕΕ απαιτούν την αναγραφή και τον εύκολο εντοπισμό της τιμής πώλησης και της τιμής ανά μονάδα μέτρησης (π.χ. ανά κιλό). Με τον τρόπο αυτό, οι καταναλωτές μπορούν να συγκρίνουν εύκολα τις τιμές τόσο στα καταστήματα όσο και στο διαδίκτυο.

• **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 τριών 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 προκαλεί ερεθισμό, το σύμβολο (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

• «Η ΕΥΡΩΠΗ ΣΟΥ» ΚΑΙ «Η ΕΥΡΩΠΗ ΣΟΥ — ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ»

Ο ιστότοπος «**Η Ευρώπη σου**» παρέχει πρακτική βοήθεια και συμβουλές προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ, της Ισλανδίας και της Νορβηγίας, για ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, από πληροφορίες για ταξίδια, εργασία και διασυνοριακές αγορές έως πληροφορίες για την ίδρυση επιχείρησης σε άλλη χώρα.

Ο ιστότοπος «**Η Ευρώπη σου — Συμβουλές**» 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.

- **ΑΥΤΟ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ:** Ο ιστότοπος «Αυτό επιτρέπεται;» 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 ετήσιοι πίνακες αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές (οι οποίοι βασίζονται σε έρευνες που διενεργούνται σε καταναλωτές και εμπόρους λιανικής) 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 την Κίνα.

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. Από το 2006 μέχρι το 2013, διερευνήθηκαν 2 549 προειδοποιήσεις RAPEX και λήφθηκαν διορθωτικά μέτρα στις περιπτώσεις που οι αρχές ήταν σε θέση να εντοπίσουν τον υπεύθυνο κατασκευαστή. Μερικά από αυτά τα μέτρα αφορούσαν 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) και της ομάδας εργασίας του ΟΟΣΑ για την ασφάλεια των καταναλωτικών προϊόντων. Το 2011 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εγκαινίασε ένα πιλοτικό πρόγραμμα συνεργασίας με την Αυστραλία, τον Καναδά και τις ΗΠΑ για τη βελτίωση της ασφάλειας των προϊόντων.

4. Τι επιφυλάσσει το μέλλον

Οι καταναλωτές βρίσκονται αντιμέτωποι με ένα περιβάλλον που γίνεται όλο και πιο περίπλοκο και περιλαμβάνει τις παρακάτω προκλήσεις και δυνατότητες που θα απασχολούν συνεχώς την ΕΕ στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής πολιτικής καταναλωτών.

- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ:** Το 2013 το 70 % περίπου των ευρωπαίων πολιτών χρησιμοποίησε το διαδίκτυο τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Οι μηχανισμοί προστασίας των καταναλωτών πρέπει να λάβουν υπόψη την ψηφιακή οικονομία.
- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ:** Το 50 % των καταναλωτών της ΕΕ πραγματοποιεί τακτικά ηλεκτρονικές αγορές. Καθώς το διαδίκτυο προσφέρει έως και 16 φορές μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων, οι Ευρωπαίοι πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη για τις διαδικτυακές αγορές τους.
- 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 εκατ. 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 ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ:** 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·
 - σχεδόν οι μισοί θεωρούν ότι τα δικαιώματά τους δεν προστατεύονται.

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

| | 1992 | 2014 |
|---|--------------------|--|
| Χώρες της ΕΕ | 12 | 28 |
| Καταναλωτές της ΕΕ | 345 εκατομμύρια | 508 εκατομμύρια |
| Χώρες της ευρωζώνης | A/A | 18 |
| Χώρες του χώρου Σένγκεν (ελεύθερη κυκλοφορία προσώπων) | A/A | 25 |
| Πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες διαδικτύου | A/A | 99,9 % (τέλος 2012) |
| Τακτική χρήση του διαδικτύου | A/A | 72 % (2013) |
| Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου | 0 % | Το 42 % (2013) των πολιτών της ΕΕ πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου |
| Αγορές μέσω διαδικτύου | A/A | 47 % (2013) |
| Χρήση κινητού τηλεφώνου | Κάτω του 1 % | Άνω του 100 % |
| Πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι | A/A | 79 % (2013) |
| Αναζήτηση αγαθών και υπηρεσιών στο διαδίκτυο | A/A | 59 % (2013) |
| Ιδιοκτησία αυτοκινήτου | 345/1 000 κάτοικοι | 483/1 000 κάτοικοι (2011) |
| Αριθμός επιχειρήσεων | 12 εκατομμύρια | 21 εκατομμύρια |
| Αξία των αγαθών που αποτελούν αντικείμενο εμπορικών συναλλαγών μεταξύ των χωρών της ΕΕ | 800 δισ. ευρώ | 2 804 δισ. ευρώ (2011) |
| Αξία των αγαθών που αποτελούν αντικείμενο εμπορικών συναλλαγών μεταξύ της ΕΕ και χωρών εκτός ΕΕ | 500 δισ. ευρώ | 3 267 δισ. ευρώ (2011) |

- **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 το «**Θεματολόγιο για τους καταναλωτές**», στο οποίο παρουσιάζει τη στρατηγική της ΕΕ στον συγκεκριμένο τομέα. Το θεματολόγιο 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 ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΛΛΑΓΩΝ** 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 για τους καταναλωτές» προστατεύει τα συμφέροντα των καταναλωτών 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.

Περισσότερες πληροφορίες

- ▶ **Ιστότοπος «Η Ευρώπη σου» — βοήθεια και συμβουλές για τους υπηκόους χωρών της ΕΕ:**
http://europa.eu/youreurope/citizens/index_en.htm
- ▶ **Δικαιώματα των επιβατών:** <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
- ▶ **Έχετε ερωτήσεις για την Ευρωπαϊκή Ένωση;**
Η υπηρεσία Europe Direct μπορεί να σας βοηθήσει: 00 800 6 7 8 9 10 11
<http://europedirect.europa.eu>

