



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 13.11.2020
COM(2020) 696 final

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ
ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ**

**Νέο Θεματολόγιο για τους Καταναλωτές
Ενισχύοντας την ανθεκτικότητα των καταναλωτών για μια βιώσιμη ανάκαμψη**

ΝΕΟ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

ΕΝΙΣΧΥΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΜΙΑ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΚΑΜΨΗ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι Ευρωπαίοι καταναλωτές δικαιωματικά έχουν την απαίτηση να επωφελούνται στο έπακρο από την ενιαία αγορά και να έχουν τη δυνατότητα να κάνουν συνειδητές επιλογές και να διαδραματίζουν ενεργό ρόλο στην πράσινη και την ψηφιακή μετάβαση ανά πάσα στιγμή και οπουδήποτε και αν βρίσκονται εντός της ΕΕ. Αναμένουν ελεύθερη πρόσβαση σε εμπορεύματα και υπηρεσίες ανά την ΕΕ καθώς και τη διασφάλιση ότι τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές προστατεύονται, παρ' όλες τις παραδοσιακές και τις αναδυόμενες προκλήσεις.

Το νέο θεματολόγιο για τους καταναλωτές (στο εξής: το θεματολόγιο) παρουσιάζει ένα όραμα για την πολιτική καταναλωτών της ΕΕ από το 2020 έως το 2025, το οποίο βασίζεται στο θεματολόγιο του 2012 για τους καταναλωτές (που λήγει το 2020) και στη νέα συμφωνία για τους καταναλωτές του 2018¹. Αποσκοπεί επίσης στην αντιμετώπιση των άμεσων αναγκών των καταναλωτών λόγω της συνεχιζόμενης πανδημίας COVID-19 και στην ενίσχυση της ανθεκτικότητάς τους. Η πανδημία έχει εγείρει σημαντικές προκλήσεις οι οποίες επηρεάζουν την καθημερινότητα των καταναλωτών, ειδικότερα σε σχέση με τη διαθεσιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών και την προσβασιμότητα σε αυτά, καθώς και με τη μετακίνηση εντός, από και προς την ΕΕ.

Το θεματολόγιο καλύπτει πέντε βασικούς τομείς προτεραιότητας:

- (1) την πράσινη μετάβαση·
- (2) τον ψηφιακό μετασχηματισμό·
- (3) την έννομη προστασία και επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών·
- (4) τις ειδικές ανάγκες ορισμένων ομάδων καταναλωτών· και
- (5) τη διεθνή συνεργασία.

Εξασφαλίζοντας ότι οι εν λόγω προτεραιότητες αντιμετωπίζονται δεόντως, το θεματολόγιο θα λειτουργεί ως οδηγός για την υλοποίηση του προγράμματος για την ενιαία αγορά στο πλαίσιο του νέου πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου (ΠΔΠ). Προάγοντας μέτρα για μια πιο πράσινη, πιο ψηφιακή και πιο δίκαιη ενιαία αγορά, στόχος του είναι να τονώσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, οι δαπάνες των οποίων παράγουν το 54 % του ΑΕγχΠ της ΕΕ², τονώνοντας με τον τρόπο αυτό την οικονομική ανάκαμψη από πλευράς ζήτησης. Στο περιβάλλον αυτό, υπάρχει ανάγκη να εξασφαλιστεί αποτελεσματική προστασία των

¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_el.

² Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household_consumption_by_purpose.

συμφερόντων των καταναλωτών και η παράλληλη στήριξη των επιχειρήσεων, ιδίως δε των μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων³.

Το θεματολόγιο έχει μια **ολιστική προσέγγιση καθώς καλύπτει διάφορες ενωσιακές πολιτικές** οι οποίες παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τους καταναλωτές. Αντικατοπτρίζει την ανάγκη να λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις για την προστασία των καταναλωτών στη διατύπωση και την εφαρμογή άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων⁴. Συμπληρώνει άλλες πρωτοβουλίες της ΕΕ, όπως την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία⁵, το σχέδιο δράσης για την κυκλική οικονομία⁶ και την ανακοίνωση με τίτλο «Διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης»⁷. Υποστηρίζει επίσης συναφή διεθνή πλαίσια όπως το θεματολόγιο των Ηνωμένων Εθνών για τη βιώσιμη ανάπτυξη με ορίζοντα το 2030 και τη Σύμβαση του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες.

Για την αποτελεσματική ανταπόκριση σε όλες τις εν λόγω προτεραιότητες απαιτείται στενή συνεργασία μεταξύ της **ΕΕ και των κρατών μελών της** καθώς και κατάλληλη μεταφορά, εφαρμογή και επιβολή του στέρεου πλαισίου προστασίας των καταναλωτών που έχει αναπτυχθεί εδώ και πολλά χρόνια. Για τον λόγο αυτό, το θεματολόγιο θέτει **προτεραιότητες και βασικά σημεία δράσης** που πρέπει να προωθηθούν μαζί σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο⁸.

Το θεματολόγιο είναι προϊόν εντατικών προετοιμασιών και συζητήσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Από την **ανοιχτή δημόσια διαβούλευση** προέκυψε γενική στήριξη για τις κύριες προτεραιότητές του, συμπεριλαμβανομένης της ανάγκης για αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19⁹. Η ολοκληρωμένη προσέγγιση έγινε δεκτή ως κύριος οδηγός για μια βιώσιμη, πράσινη ανάκαμψη και δίκαιη ψηφιακά προσανατολισμένη κοινωνία. Η αποτελεσματική επιβολή και έννομη προστασία καθώς και η στήριξη των καταναλωτών με ειδικές ανάγκες θεωρούνται σημαντικά οριζόντια ζητήματα.

2. ΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΣΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID-19

Παράδειγμα: Η διαδικτυακή απάτη εις βάρος καταναλωτών έλαβε σημαντικές διαστάσεις κατά τη διάρκεια της κρίσης. Τα άτομα που διαπράττουν απάτη εκμεταλλεύονται τους φόβους των καταναλωτών για να πουλήσουν μη απαραίτητα, αναποτελεσματικά και δυνητικά επικίνδυνα προϊόντα βάσει ψευδών ισχυρισμών σχετικά με τα οφέλη τους για την υγεία, λόγω χάρη διαθέτοντας στην αγορά εμπορεύματα με μη τεκμηριωμένες προστατευτικές ιδιότητες ή πουλώντας μάσκες που δεν συμμορφώνονται προς τις συναφείς απαιτήσεις. Η Επιτροπή και οι αρχές προστασίας των καταναλωτών έχουν απευθυνθεί σε πλατφόρμες, προκειμένου να εξασφαλίσουν την απομάκρυνση εκατοντάδων εκατομμυρίων παράνομων προσφορών και διαφημίσεων. Τα δικαιώματα και η ασφάλεια των καταναλωτών πρέπει να συνεχίσουν να

³ Στρατηγική της ΕΕ για τις ΜΜΕ με στόχο μια βιώσιμη και ψηφιακή Ευρώπη, COM(2020)103final.

⁴ Άρθρο 12 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

⁵ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_el

⁶ COM(2020)98final.

⁷ https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future_en.

⁸ Το θεματολόγιο αναφέρει δράσεις με επιλεκτικό και μη αποκλειστικό τρόπο, προκειμένου να αναδείξει μείζονες ροές εργασίας και να αποτρέψει την αλληλεπικάλυψη με άλλες στρατηγικές και σχέδια δράσης που έχουν ήδη συμφωνηθεί.

⁹ Βλ. <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda>

προστατεύονται, ιδίως κατά τη διάρκεια μιας περιόδου πρωτόγνωρης αβεβαιότητας και ανησυχίας.

Η πανδημία COVID-19 είναι πρωτίστως μια **κρίση στον τομέα της υγείας**. Η ΕΕ και τα κράτη μέλη της έχουν αναλάβει αποφασιστική δράση για την καταπολέμηση της πανδημίας με συντονισμένο τρόπο. Είναι σημαντικό όλοι να έχουν **ίση και έγκαιρη πρόσβαση σε οικονομικά προσιτές διαγνωστικές εξετάσεις, προστατευτικό εξοπλισμό, θεραπεία και μελλοντικό εμβολιασμό έναντι του COVID-19**¹⁰ καθώς και όλη την αναγκαία προληπτική και θεραπευτική ιατροφαρμακευτική περίθαλψη¹¹. Πρόσφατα, η Επιτροπή καθόρισε περαιτέρω συγκεκριμένα μέτρα αντιμετώπισης¹² προκειμένου να συμβάλει στον περιορισμό της διασποράς του κορονοϊού, να προστατεύσει τις ανθρώπινες ζωές και να ενισχύσει την ανθεκτικότητα σε όλα τα κράτη μέλη. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που αποδεικνύονται ουσιαστικής σημασίας κατά τη διάρκεια της κρίσης πρέπει να παρέχουν στον καταναλωτή απόλυτες διασφαλίσεις όσον αφορά τα θεμελιώδη δικαιώματα, την ιατρική δεοντολογία, την ιδιωτικότητα και την προστασία δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων.

Ωστόσο, η **βαθιά κοινωνική και οικονομική αναταραχή** που ακολούθησε αποτελεί μείζονα πρόκληση για την κοινωνία. Η ΕΕ ανταποκρίθηκε με μια άνευ προηγουμένου προσπάθεια προκειμένου να ενισχύσει την ανάκαμψη και να στηρίξει την ανθεκτικότητα, όμως η οικονομία εξακολουθεί να είναι εύθραυστη.

Είναι σαφές επίσης ότι η πανδημία αλλάζει τις **καταναλωτικές και κινητικές συνήθειες** των πολιτών. Τα μέτρα περιορισμού της κυκλοφορίας ανέδειξαν τον καίριο ρόλο που παίζουν οι ψηφιακές τεχνολογίες στις ζωές των ατόμων, καθιστώντας δυνατή την αγορά ζωτικών αγαθών που αλλιώς δεν θα ήταν προσβάσιμα καθώς και την πρόσβαση σε υπηρεσίες παρά τους περιορισμούς. Έχουν παρατηρηθεί τάσεις όπως αύξηση των τοπικών αγορών, μείωση των εκ των προτέρων κρατήσεων ταξιδιών, αλλά και συχνότερη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών. Ορισμένες αλλαγές ενδέχεται να είναι προσωρινές και να συνδέονται με την υγειονομική κατάσταση (λ.χ. μειωμένη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς), ενώ άλλες, ιδίως όσες συνδέονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό (λ.χ. αύξηση διαδικτυακών αγορών τροφίμων ή μεγαλύτερη πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες από το σπίτι, συμπεριλαμβανομένων πολιτιστικών και αθλητικών εκδηλώσεων), θα μπορούσαν να καταστούν πιο διαρθρωτικές¹³.

Η κρίση επηρέασε πολυάριθμους τομείς στις ζωές των καταναλωτών και ανέδειξε την κρίσιμη **σημασία της υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών** και της στενής

¹⁰ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων με τίτλο «Στρατηγική της ΕΕ για τα εμβόλια κατά της νόσου COVID-19». COM(2020)245final.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/public-health_el.

¹² Ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με πρόσθετα μέτρα αντιμετώπισης της νόσου COVID-19, της 28.10.2020, COM(2020)687final και σύσταση της Επιτροπής της 28.10.2020 σχετικά με τις στρατηγικές για τη διεξαγωγή διαγνωστικών εξετάσεων για τη νόσο COVID-19, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ταχείων δοκιμασιών αντιγόνων, C(2020)7502final.

¹³ Από έρευνα που διεξήγαγε η IPSOS για την Επιτροπή προέκυψε ότι πέραν της αξιοσημείωτης αύξησης των διαδικτυακών αγορών κατά το πρώτο μισό του 2020, πολλοί καταναλωτές υπολογίζουν ότι θα παρακολουθήσουν λιγότερες αθλητικές ή καλλιτεχνικές εκδηλώσεις το επόμενο έτος (40 - 60 %) και θα μετακινηθούν λιγότερο με τα μέσα δημόσιας μεταφοράς (24 - 43 %).

συνεργασίας μεταξύ των αρχών της ΕΕ. Παράλληλα, έφερε στο φως **ορισμένα κενά** του πλαισίου προστασίας των καταναλωτών της ΕΕ.

Οι καταναλωτές της ΕΕ δικαίως προσδοκούν **οι επιχειρήσεις μεταφορών και οι τουριστικοί πράκτορες** να σέβονται το δικαίωμά τους στην πλήρη επιστροφή προκαταβολών. Ωστόσο, οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα όσον αφορά την επιβολή του εν λόγω δικαιώματος λόγω των προβλημάτων ρευστότητας του τομέα και λόγω της παύσης σχεδόν των επιβατικών μεταφορών κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Ως αντίδραση στην κατάσταση αυτή, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη έχουν λάβει μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, προάγοντας επίσης πρακτικές λύσεις που συμμορφώνονται απόλυτα με τους εφαρμοστέους κανόνες¹⁴. Η εμπειρία από την πανδημία και από προηγούμενες καταστάσεις, όπως η χρεωκοπία της Thomas Cook το 2019, απαιτούν ενδελεχέστερη ανάλυση του κατά πόσον το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια, όπου περιλαμβάνεται η προστασία κατά της αφερεγγυότητας, εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στην υποχρέωσή του να εξασφαλίζει άρτια και ολοκληρωμένη προστασία των καταναλωτών ανά πάσα στιγμή, λαμβανομένων επίσης υπόψη των εξελίξεων στον τομέα των δικαιωμάτων των επιβατών¹⁵.

Άλλο πεδίο ανησυχίας που ήρθε στο προσκήνιο κατά τη διάρκεια της πανδημίας είναι η **έξαρση που παρουσίασαν οι περιπτώσεις εξαπάτησης καταναλωτών, οι παραπλανητικές τεχνικές μάρκετινγκ και η απάτη στις διαδικτυακές αγορές**, θύματα των οποίων έπεσε και συνεχίζει να πέφτει αυξανόμενος αριθμός καταναλωτών¹⁶. Η καταπολέμηση τέτοιων ανέντιμων εμπορικών πρακτικών απαιτεί τη στενή συνεργασία μεταξύ της Επιτροπής και των εθνικών αρχών επιβολής του νόμου. Λαμβάνοντας υπόψη τον κεντρικό ρόλο τους στη διευκόλυνση του διαδικτυακού εμπορίου, η Επιτροπή ενέτεινε επίσης τις επαφές της με μείζονες διαδικτυακές πλατφόρμες, οι οποίες έλαβαν αποτελεσματικά μέτρα για την αποτροπή και την αντιμετώπιση συναφούς παράνομου περιεχομένου¹⁷. Προκειμένου να ενισχύσει την ανθεκτικότητα σε πρακτικές ομαδικής ζημίας που απειλούν το δημόσιο συμφέρον, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διατηρήσουν τη συνεργασία με βασικούς ενδιαφερομένους, όπως πλατφόρμες, επιχειρηματικές ενώσεις, διαφημιστές και οργανώσεις καταναλωτών. Ταυτόχρονα, υπάρχει ανάγκη για στενή παρακολούθηση της διαδικτυακής απάτης και για περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με άλλα συναφή δίκτυα, όπως αρχές επιβολής του νόμου, μητρώα τομέων και το Διεθνές Δίκτυο για την Προστασία των Καταναλωτών και την Επιβολή της Νομοθεσίας (ICPEN).

Οι μεταβαλλόμενες καταναλωτικές συνήθειες δημιουργούν νέες προκλήσεις. Οδήγησαν σε αύξηση στην κατανάλωση **συσκευασιών μίας χρήσης** και στα **απόβλητα** από πλαστικό προστατευτικό εξοπλισμό(πλαστικά μέσα ατομικής προστασίας), ζήτημα στο οποίο η

¹⁴ Σύσταση (ΕΕ) 2020/648 της Επιτροπής, της 13ης Μαΐου 2020, σχετικά με τα κουπόνια που προσφέρονται σε επιβάτες και ταξιδιώτες ως εναλλακτική δυνατότητα αντί της επιστροφής εξόδων για ματαιωθείσες υπηρεσίες οργανωμένων ταξιδιών και μεταφορών στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19 (ΕΕ L 151 της 14.5.2020).

¹⁵ Κανονισμοί σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών (ΕΚ) 261/2004, (ΕΚ) 1371/2007, (ΕΚ) 1177/2010 και (ΕΚ) 181/2011, και οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_el.

¹⁷ Ως αποτέλεσμα, οι πλατφόρμες ανέφεραν απότομη μείωση κατά τουλάχιστον 80 % όσον αφορά τις παραπλανητικές πρακτικές μάρκετινγκ για μάσκες προσώπου ή άλλο προστατευτικό εξοπλισμό κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού σε σύγκριση με τον μέσο όρο του Μαρτίου.

Επιτροπή παρείχε άμεσα μια πρώτη πολιτική απάντηση τον Απρίλιο του 2020¹⁸. Η πανδημία αποκάλυψε επίσης τον κίνδυνο ορισμένες κατηγορίες καταναλωτών να γίνουν ουραγοί, ιδίως όσοι δεν διαθέτουν τα μέσα ή τις δεξιότητες να συμμετέχουν ενεργά στις ταχείες μεταβολές της αγοράς, ιδίως όσον αφορά το διαδίκτυο. Απαιτείται λοιπόν να δοθεί **μεγαλύτερη έμφαση στην ανάληψη πρωτοβουλιών για τη στήριξη της ενσωμάτωσης, και την κατάργηση των αποκλεισμών, καθώς και την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της εκπαίδευσης των καταναλωτών.**

Θα είναι σημαντικό να κατανοηθεί ο τρόπος με τον οποίο η συμπεριφορά των καταναλωτών θα προσαρμοστεί μακροπρόθεσμα στον απόηχο της πανδημίας και να αναπτυχθεί η απαραίτητη **ανάλυση προοπτικών¹⁹ για τη διαμόρφωση μελλοντικών πολιτικών δράσεων** και να συνεκτιμηθούν τα δεδομένα και τα αποδεικτικά στοιχεία από την έρευνα της καταναλωτικής συμπεριφοράς κατά την αξιολόγηση της ανθεκτικότητας της ΕΕ σε μελλοντικούς κλονισμούς.

- **Δράση 1:** Έως το 2022, η Επιτροπή σχεδιάζει να **αναλύσει τον βαθμό στον οποίο η οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια εξακολουθεί να είναι επαρκής** υπό το πρίσμα των πρόσφατων κρίσεων, βάσει της έκθεσης του 2021 σχετικά με την εφαρμογή της.
- **Δράση 2:** Έως το 2022, η Επιτροπή σχεδιάζει να αναλύσει τον **πιο μακροπρόθεσμο αντίκτυπο της νόσου COVID-19** σχετικά με τις καταναλωτικές συνήθειες στην ΕΕ ως βάση για μελλοντικές πρωτοβουλίες πολιτικής.
- **Δράση 3:** Η Επιτροπή θα υποστηρίζει και θα διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ του δικτύου για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών και άλλων δικτύων και των ενδιαφερομένων για την αντιμετώπιση **της απάτης εις βάρος καταναλωτών, αθέμιτων πρακτικών μάρκετινγκ και της απάτης²⁰.**

¹⁸ Στο πλαίσιο αυτό, βλ. τις οδηγίες που δημοσιεύτηκαν πρόσφατα από την Επιτροπή https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste_management_guidance_dg-env.pdf.

¹⁹ Η ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο με τίτλο «Έκθεση στρατηγικής ανάλυσης προοπτικών 2020» COM(2020)493final επισημαίνει τον βασικό ρόλο της ανάλυσης προβλέψεων στη χάραξη μακρόπνοης πολιτικής της ΕΕ εξασφαλίζοντας ότι οι βραχυπρόθεσμες πρωτοβουλίες βασίζονται σε μια πιο μακροπρόθεσμη προοπτική. Η ανάλυση προοπτικών μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία συλλογικής νοημοσύνης, στην καλύτερη χαρτογράφηση της μελλοντικής πορείας για τη διττή πράσινη και ψηφιακή μετάβαση και στην ανάκαμψη από τις αναταραχές. Μεταξύ άλλων δραστηριοτήτων ανάλυσης προοπτικών, το Κοινό Κέντρο Ερευνών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής παρακολουθεί 14 μεγάτάσεις στο πλαίσιο του εργαλείου Megatrends Hub ορισμένες εκ των οποίων έχουν στενή συνάφεια με τις πολιτικές για τους καταναλωτές.

²⁰ Λαμβάνοντας υπόψη τις συναφείς δράσεις που προτείνονται στην κοινή ανακοίνωση προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Αντιμετώπιση της παραπληροφόρησης για την COVID-19 - Αγώνας για τη σωστή παρουσίαση των γεγονότων, JOIN(2020)8final - βλ. τμήμα 8.

3. ΚΥΡΙΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

3.1. Πράσινη μετάβαση

Παράδειγμα: οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις και η πρόωρη απαξίωση²¹ αποτελούν αιτία εντεινόμενης ανησυχίας για τους καταναλωτές στην ΕΕ, οι οποίοι συχνά καταγγέλλουν ότι τα προϊόντα που αγοράζουν δεν έχουν μεγάλη διάρκεια ζωής και παράγονται υπό συνθήκες που επιβαρύνουν το περιβάλλον· ποσοστό 85 % θα επιθυμούσαν καλύτερη πληροφόρηση σχετικά με την ανθεκτικότητα ενός εμπορεύματος κατά την λήψη απόφασης σχετικά με την αγορά του. Οι μελέτες δείχνουν ότι, όταν οι καταναλωτές λαμβάνουν τέτοια ενημέρωση, οι πωλήσεις των ανθεκτικότερων εκδοχών μπορούν σχεδόν να τριπλασιαστούν. Οι καταναλωτές είναι διατεθειμένοι ακόμη και να πληρώσουν περισσότερο για εμπορεύματα μεγαλύτερης ανθεκτικότητας²².

Οι καταναλωτές σε όλη την Ευρώπη όλο και περισσότερο **ενδιαφέρονται να συμβάλλουν προσωπικά** στην επίτευξη κλιματικής ουδετερότητας, στη διατήρηση των φυσικών πόρων και της βιοποικιλότητας, και στον περιορισμό της ρύπανσης των υδάτων, του αέρα και του εδάφους²³. Η πρόκληση έγκειται στο ξεκλείδωμα των δυνατοτήτων αυτών μέσω μέτρων που ενδυναμώνουν, υποστηρίζουν και επιτρέπουν σε κάθε καταναλωτή, ανεξαρτήτως της οικονομικής του κατάστασης, να διαδραματίσει ενεργό ρόλο στην πράσινη μετάβαση χωρίς να επιβάλλει ένα συγκεκριμένο τρόπο ζωής και χωρίς κοινωνικές διακρίσεις. Η πρόσβαση σε βιώσιμα προϊόντα δεν θα έπρεπε να εξαρτάται από το επίπεδο του εισοδήματος ή τον τόπο κατοικίας, αλλά θα έπρεπε να είναι διαθέσιμη σε όλους.

Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία καθορίζει μια ολοκληρωμένη στρατηγική για τη μεταμόρφωση της ΕΕ σε μια δίκαιη και ευημερούσα κοινωνία με μια κλιματικά ουδέτερη, αποδοτική από πλευράς πόρων, καθαρή και κυκλική οικονομία, στην οποία η οικονομική ανάπτυξη αποσυνδέεται από τη χρήση πόρων και οι επιπτώσεις στο φυσικό κεφάλαιο και τη βιοποικιλότητα μειώνονται. Για τον σκοπό αυτό, οι συνήθειες και η συμπεριφορά μας πρέπει να αλλάξουν ριζικά και γρήγορα, **ώστε να περιοριστεί το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα** σε όλους τους τομείς από τη στέγαση και τα τρόφιμα μέχρι την κινητικότητα και την ψυχαγωγία²⁴.

²¹ Το οποίο σημαίνει ότι ένα προϊόν δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον αναμενόμενο σκοπό και να χαλάσει νωρίτερα από το αναμενόμενο.

²² A behavioral study on consumer's engagement in the circular economy [Μελέτη συμπεριφοράς για τη συμμετοχή των καταναλωτών στην κυκλική οικονομία] (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy).

²³ Ειδικό Ευρωβαρόμετρο 501 (Μάρτιος 2020) Attitudes of European citizens towards the environment [Η στάση των Ευρωπαίων πολιτών όσον αφορά το περιβάλλον] <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/surveyky/2257>.

²⁴ Μια πρόσφατη έκθεση του ΚΚΕρ σχετικά με δείκτες βασισμένους σε εκτιμήσεις του κύκλου ζωής χαρακτηρίζει την κατανάλωση τροφίμων, τη στέγαση και την κινητικότητα παράγοντες που συμβάλλουν στις συνολικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούν οι καταναλωτές της ΕΕ. Sala S. et al. (2019) Indicators and Assessment of the environmental impact of EU consumption. Consumption and Consumer Footprint for assessing and monitoring EU policies with Life Cycle Assessment [Δείκτες και εκτίμηση του περιβαλλοντικού αντικτύπου της κατανάλωσης στην ΕΕ. Κατανάλωση και καταναλωτικό αποτύπωμα για την αξιολόγηση και την παρακολούθηση πολιτικών της ΕΕ με εκτίμηση του κύκλου ζωής], doi:10.2760/403263, JRC114814.

Ήδη αναλαμβάνονται **ορισμένες πρωτοβουλίες** με σκοπό να **εξασφαλίσουν ότι τα προϊόντα**, τόσο τα εμπορεύματα όσο και οι υπηρεσίες, που πωλούνται στους καταναλωτές της ΕΕ **ανταποκρίνονται στους παραπάνω στόχους**. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται:

- ✓ η στρατηγική **από το αγρόκτημα στο πιάτο**²⁵ και η στρατηγική της ΕΕ για τη **βιοποικιλότητα**²⁶, οι οποίες ανακοινώνουν μείζονες δράσεις²⁷ και πρωτοβουλίες με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού και κλιματικού αποτυπώματος των συστημάτων τροφίμων της ΕΕ και την ενδυνάμωση των καταναλωτών ώστε να είναι ενημερωμένοι και να προβαίνουν σε υγιεινές και βιώσιμες διατροφικές επιλογές²⁸
- ✓ ο πρόσφατα εκδοθείς χάρτης πορείας για το **σχέδιο δράσης μηδενικής ρύπανσης**²⁹ το 2021, ο οποίος χαρακτηρίζει τα καταναλωτικά προϊόντα σημαντικό τομέα δράσης και διερευνά τρόπους παροχής κινήτρων³⁰ στους καταναλωτές, ώστε να προβαίνουν σε πιο καθαρές επιλογές,
- ✓ η **στρατηγική για τη βιωσιμότητα των χημικών προϊόντων**³¹, η οποία επίσης ανακοίνωσε δράσεις που αποσκοπούν στην αύξηση των διαθέσιμων στους καταναλωτές πληροφοριών σχετικά με τα χημικά προϊόντα, στην προστασία τους από τις πιο επιβλαβείς ουσίες και στην προώθηση χημικών προϊόντων ασφαλών και βιώσιμων εκ σχεδιασμού,
- ✓ βασισμένη στο σχέδιο δράσης του 2018³², η επερχόμενη **ανανεωμένη στρατηγική για τη βιώσιμη χρηματοδότηση** θα επιδιώξει να προσφέρει στους καταναλωτές νέες ευκαιρίες ώστε να επηρεάσουν θετικά τη βιωσιμότητα παρέχοντάς τους αξιόπιστες, ολοκληρωμένες και έγκυρες πληροφορίες σχετικά με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα στα οποία επενδύουν, και

²⁵ COM(2020)381 final.

²⁶ COM(2020)380 final.

²⁷ Λ.χ. πρόταση για ένα νομοθετικό πλαίσιο για βιώσιμα συστήματα τροφίμων, πρόταση για ένα πλαίσιο σχετικά με την επισήμανση βιώσιμων τροφίμων με στόχο την ενδυνάμωση των καταναλωτών ώστε να προβαίνουν σε βιώσιμες διατροφικές επιλογές.

²⁸ Οι μεταβολές στις επιλογές των καταναλωτών προς μια πιο υγιεινή διατροφή μπορεί να συμβάλει στη μείωση των εκπομπών θερμοκηπικών αερίων, όπως αναγνωρίζεται στην ανακοίνωση με τίτλο «Ενίσχυση της κλιματικής φιλοδοξίας της Ευρώπης για το 2030» (COM/2020/562). Για να βελτιωθεί η πρόσβαση των καταναλωτών σε πηγές ενημέρωσης και για να αποτελεί την εύκολη επιλογή η επιλογή που είναι υγιεινή και βιώσιμη, η στρατηγική από το αγρόκτημα στο πιάτο καθορίζει ένα πλαίσιο δράσης. Οι δράσεις αυτές εκτείνονται από την υποχρεωτική επισήμανση στο μπροστινό μέρος της συσκευασίας, την επισήμανση σχετικά με την καλή μεταχείριση των ζώων έως τον καθορισμό θρεπτικών χαρακτηριστικών ώστε να περιοριστεί η προώθηση τροφίμων με υψηλή περιεκτικότητα σε αλάτι, σάκχαρα ή λίπη ή τη διερεύνηση της επέκτασης της υποχρεωτικής ένδειξης καταγωγής ή προέλευσης για ορισμένα τρόφιμα.

²⁹ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12588-EU-Action-Plan-Towards-a-Zero-Pollution-Ambition-for-air-water-and-soil>.

³⁰ Μεταξύ άλλων, θα μπορούσε να εξεταστεί το ενδεχόμενο διοργάνωσης εκστρατειών ευαισθητοποίησης, προκειμένου οι καταναλωτές να ενθαρρύνονται ώστε να προτιμούν περισσότερο το καθαρό και ασφαλές νερό βρύσης αντί του εμφιαλωμένου σε πλαστικά μπουκάλια, να απορρίπτονται με ασφάλεια τα αχρησιμοποίητα φαρμακευτικά προϊόντα, να διαδραματίζουν ρόλο στην πρόληψη της εισχώρησης μικροπλαστικών στα γλυκά και θαλάσσια ύδατα, να επιλέγουν καθαρότερους τρόπους μεταφοράς και καθαρότερα συστήματα θέρμανσης και ψύξης ώστε να συμβάλλουν στον καθαρό αέρα τόσο σε εσωτερικούς όσο και σε εξωτερικούς χώρους, και να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τα προϊόντα που συμβάλλουν στη διαφύλαξη της φύσης μέσω της βιώσιμης χρήσης των τοποθεσιών Natura 2000.

³¹ COM(2020)667final.

³² COM(2018)097final.

- ✓ το **κύμα ανακαινίσεων**³³ παρουσιάζει μια στρατηγική κατασκευής κατοικιών για καταναλωτές που επιδιώκουν μια πιο πράσινη και ψηφιακή κοινωνία, η οποία περιλαμβάνει ενισχυμένα εργαλεία ενημέρωσης για καταναλωτές.

Επιπλέον, το νέο σχέδιο δράσης για την κυκλική οικονομία καθορίζει ορισμένες ειδικές πρωτοβουλίες³⁴ για την **αντιμετώπιση της πρόωρης απαξίωσης και την προαγωγή της ανθεκτικότητας**, της ανακυκλωσιμότητας και της δυνατότητας επισκευής και της προσβασιμότητας³⁵ των προϊόντων, καθώς και για τη στήριξη δράσεων από επιχειρήσεις. Ειδικότερα, η πρωτοβουλία για τα βιώσιμα προϊόντα³⁶ θα επιδιώξει να κάνει τα βιώσιμα προϊόντα κανόνα με τη θέσπιση αρχών για τη βιωσιμότητα των προϊόντων και με την αναθεώρηση της οδηγίας για τον οικολογικό σχεδιασμό³⁷, επεκτείνοντας το πεδίο εφαρμογής της πέραν των προϊόντων που σχετίζονται με την ενέργεια και επιτυγχάνοντας την κυκλικότητα. Θα χρειαστούν πρόσθετα μέτρα κανονιστικής και μη φύσης για να αντιμετωπιστούν ειδικές ομάδες προϊόντων και υπηρεσιών, όπως οι ΤΠΕ, οι ηλεκτρονικές συσκευές ή τα κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα και οι συσκευασίες. Για παράδειγμα:

- ✓ Η **πρωτοβουλία για την κυκλικότητα των ηλεκτρονικών προϊόντων**³⁸ αποσκοπεί να εξασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικές συσκευές σχεδιάζονται με γνώμονα την ανθεκτικότητα, τη συντήρηση, την επισκευή, την αποσυναρμολόγηση, τη διάλυση, την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση, και ότι οι καταναλωτές έχουν το «δικαίωμα επισκευής», συμπεριλαμβανομένων των αναβαθμίσεων λογισμικού.
- ✓ Η πρωτοβουλία για έναν **κοινό φορτιστή** για κινητά τηλέφωνα και άλλες φορητές συσκευές³⁹ αποσκοπεί στην ενίσχυση της ευκολίας των καταναλωτών και στη μείωση της χρήσης υλικών και των ηλεκτρονικών αποβλήτων που συνδέονται με την παραγωγή και τη διάθεση του συγκεκριμένου εξαρτήματος που χρησιμοποιείται καθημερινά από τη μεγάλη πλειοψηφία των καταναλωτών.
- ✓ Η επερχόμενη **στρατηγική της ΕΕ για τα κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα** θα έχει ως σκοπό να ενδυναμώσει τους καταναλωτές ώστε να επιλέγουν βιώσιμα κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα και να έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες επαναχρησιμοποίησης και επισκευής.
- ✓ Η αναθεώρηση της **οδηγίας σχετικά με τις συσκευασίες και τα απορρίμματα συσκευασίας** έχει σκοπό την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση όλων των συσκευασιών με οικονομικά βιώσιμο τρόπο, καθώς και την καταπολέμηση των περιττών συσκευασιών.

³³ COM(2020) 662 final.

³⁴ Ιδίως πρωτοβουλίες που αφορούν μια πολιτική για τα βιώσιμα προϊόντα και την τεκμηρίωση οικολογικών ισχυρισμών.

³⁵ Ως προσβασιμότητα νοείται η άρση και η πρόληψη εμποδίων που παρεμποδίζουν την ισότιμη συμμετοχή ατόμων με αναπηρίες. Συμβάλλει επίσης στην ανθεκτικότητα και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης και επισημαίνεται στο σχέδιο δράσης για την κυκλική οικονομία σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών, ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70.

³⁶ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-Products-Initiative>.

³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0125-20121204>.

³⁸ Βασική δράση που ανακοινώθηκε στο έγγραφο Ψηφιακή στρατηγική, Διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης, COM(2020) 67 final, και στο Σχέδιο δράσης για την κυκλική οικονομία, COM(2020)98 final.

³⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger_en.

Οι πρωτοβουλίες αυτές θα προάγουν την καλύτερη διατήρηση της αξίας, θα δώσουν προτεραιότητα στα ασφαλέστερα και ανθεκτικότερα προϊόντα και θα διατηρήσουν τα υλικά εντός του οικονομικού κύκλου (άρνηση, μείωση, επισκευή, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση) όσο το δυνατόν περισσότερο⁴⁰.

Προκειμένου να καταστεί δυνατή η κοινωνικά βέλτιστη υιοθέτηση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και των νέων προσεγγίσεων στην κατανάλωση, οι καταναλωτές χρειάζονται **καλύτερες και περισσότερο αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με πτυχές βιωσιμότητας των προϊόντων, ενώ πρέπει να αποφεύγεται ο υπερβολικός φόρτος πληροφοριών**. Οι ερωτώμενοι στη δημόσια διαβούλευση⁴¹ υπέδειξαν ότι η έλλειψη τέτοιων πληροφοριών και οι ανησυχίες σχετικά με την αξιοπιστία των περιβαλλοντικών ισχυρισμών και των πληροφοριών επί των προϊόντων αποτελούν σημαντικά εμπόδια για την ευρύτερη υιοθέτηση επιλογών βιώσιμης κατανάλωσης. Στόχος της επερχόμενης πρωτοβουλίας σχετικά με την ενδυνάμωση των καταναλωτών για την πράσινη μετάβαση είναι να εξετάσει την πρόσβασή τους σε πληροφορίες σχετικά με τα οικολογικά χαρακτηριστικά των προϊόντων, συμπεριλαμβανομένης της ανθεκτικότητας, της δυνατότητας επισκευής ή αναβάθμισής τους, καθώς και το ζήτημα της αξιοπιστίας και της συγκρισιμότητας τέτοιων πληροφοριών. Θα καθορίσει γενικές απαιτήσεις που θα συμπληρώσουν πιο στοχοθετημένους κανόνες εντός της τομεακής νομοθεσίας, π.χ. για συγκεκριμένα προϊόντα ή ομάδες προϊόντων.

Η καλύτερη πληροφόρηση σχετικά με τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών και υπηρεσιών επισκευής μπορεί να υποστηρίξει περαιτέρω την ανθεκτικότητα των προϊόντων. Η επερχόμενη πρωτοβουλία σχετικά με την ενδυνάμωση των καταναλωτών για την πράσινη μετάβαση, η πρωτοβουλία για μια πολιτική για τα βιώσιμα προϊόντα και, ανάλογα με την περίπτωση, ειδικές ανά τομέα πρωτοβουλίες θα έχουν καίριο ρόλο ώστε να αποκτήσουν οι καταναλωτές αποτελεσματικό δικαίωμα στην επισκευή. Επιπλέον, η μελλοντική επανεξέταση της οδηγίας για τις πωλήσεις αγαθών⁴² αναμένεται να παράσχει μια ευκαιρία για την εξέταση και άλλων πρωτοβουλιών για την προώθηση της επισκευής και για την ενθάρρυνση βιωσιμότερων, κυκλικών προϊόντων. Θα εξεταστούν διάφορες επιλογές όσον αφορά τα μέσα έννομης προστασίας των καταναλωτών, όπως η προτίμηση της επισκευής έναντι της αντικατάστασης, η παράταση της περιόδου ευθύνης για νέα ή μεταχειρισμένα αγαθά και η επανέναρξη νέας περιόδου ευθύνης μετά την επισκευή.

Οι προσπάθειες αυτές θα μπορούσαν να συμπληρωθούν με την προώθηση **νέων καταναλωτικών εννοιών** και συμπεριφορών, όπως η οικονομία του διαμοιρασμού, νέα επιχειρηματικά μοντέλα που επιτρέπουν στους καταναλωτές να αγοράζουν υπηρεσίες αντί αγαθών, ή η στήριξη για επισκευές μέσω δράσεων οργάνωσης κοινοτικής και κοινωνικής οικονομίας (λ.χ. καφέ για επισκευές) και για αγορές μεταχειρισμένων ειδών.

⁴⁰ Επιπροσθέτως, η Επιτροπή θα διερευνήσει επιλογές συστημάτων παραλαβής και επιστροφής μικρών ηλεκτρονικών συσκευών σε ολόκληρη την ΕΕ με στόχο τη βελτίωση της συγκέντρωσης και της επεξεργασίας ηλεκτρονικών αποβλήτων και την παροχή περισσότερων πληροφοριών και επιλογών στους καταναλωτές σχετικά με την επιστροφή χρησιμοποιημένων ηλεκτρονικών συσκευών και ηλεκτρονικών αποβλήτων που έχουν αποθηκευμένα στην κατοικία τους.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/files/factual-summary-report-public-consultation-new-consumer-agenda_en.

⁴² Οδηγία 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 28).

Η παροχή καλύτερων και περισσότερο αξιόπιστων πληροφοριών στους καταναλωτές συχνά οδηγεί στη **βελτίωση των υφιστάμενων εργαλείων**. Οι επικαιροποιημένες επισημάνσεις με πληροφορίες για τα προϊόντα και τις συσκευές, οι οποίες διέπονται από την οδηγία για το οικολογικό σήμα και το πλαίσιο για την ενεργειακή επισήμανση, θα συνεισφέρουν στην αύξηση της ευαισθητοποίησης και τη διαχείριση των προσδοκιών σχετικά με τις ενεργειακές επιδόσεις των προϊόντων, συμβάλλοντας στον στόχο ενεργειακής αποδοτικότητας της ΕΕ. Επιπλέον, η υιοθέτηση και η ευαισθητοποίηση του οικολογικού σήματος της ΕΕ⁴³ θα μπορούσε να προαχθεί μέσω δράσεων επικοινωνίας και εταιρικών σχέσεων με οικείους ενδιαφερομένους, συμπεριλαμβανομένων των λιανοπωλητών, με σκοπό την προώθηση του οικολογικού σήματος της ΕΕ και στις ηλεκτρονικές αγορές. Επιπροσθέτως, το οικολογικό σήμα της ΕΕ πρόκειται να επεκταθεί στα λιανικά χρηματοπιστωτικά προϊόντα σύμφωνα με το σχέδιο δράσης του 2018 για βιώσιμα χρηματοοικονομικά⁴⁴, ώστε οι καταναλωτές να βασίζονται σε ένα έγκυρο και αξιόπιστο σήμα όταν επενδύουν σε πράσινα χρηματοπιστωτικά προϊόντα.

Επιπλέον, οι καταναλωτές πρέπει να προστατεύονται καλύτερα από πληροφορίες που δεν είναι αληθείς ή που παρουσιάζονται με τρόπο συγκεχυμένο ή παραπλανητικό και αποσκοπούν στο να δώσουν την ανακριβή εντύπωση ότι ένα προϊόν ή μια επιχείρηση είναι περιβαλλοντικά ασφαλέστερο/-η, φαινόμενο που αποκαλείται «**προβολή ψευδοοικολογικής ταυτότητας**». Στην ίδια κατεύθυνση αναπτύσσονται δράσεις και στον τομέα της βιώσιμης χρηματοδότησης⁴⁵. Επιπλέον, η Επιτροπή θα προτείνει οι εταιρείες να τεκμηριώνουν τους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς τους χρησιμοποιώντας μεθόδους υπολογισμού του περιβαλλοντικού αποτυπώματος για προϊόντα και οργανώσεις ώστε να παρέχουν στους καταναλωτές αξιόπιστες περιβαλλοντικές πληροφορίες.

Η Επιτροπή θα εξετάσει τρόπους για τη δημιουργία ενός πλαισίου βιώσιμης επισήμανσης που θα καλύπτει, σε συνέργεια με άλλες συναφείς πρωτοβουλίες, τις διατροφικές, κλιματικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές πτυχές των **διατροφικών προϊόντων**.

Οι ενεργειακές επιλογές των καταναλωτών θα παίξουν καταλυτικό ρόλο για την επίτευξη των νέων κλιματικών στόχων έως το 2030 και για την κλιματική ουδετερότητα έως το 2050. Οι νέοι κανόνες που θα αρχίσουν να ισχύουν την 1η Ιανουαρίου 2021⁴⁶ θα βελτιώσουν τις πληροφορίες για τους καταναλωτές με την τιμολόγηση για το ηλεκτρικό ρεύμα και με ανεξάρτητα εργαλεία σύγκρισης των τιμών, και διευκολύνοντας τις επιλογές για παραγωγούς-καταναλωτές και τις ενεργειακές κοινότητες. Η Επιτροπή θα προτείνει ρυθμίσεις για άλλους φορείς ενέργειας ώστε οι καταναλωτές αερίου και τηλεθέρμανσης να αποκτήσουν παρόμοια δικαιώματα.

Επίσης, ο ψηφιακός μετασχηματισμός προσφέρει άλλες νέες ευκαιρίες για την παροχή περισσότερο στοχευμένων και εύληπτων πληροφοριών. Η ανάπτυξη ψηφιακών

⁴³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aco0012>.

⁴⁴ COM(2018)097final.

⁴⁵ Ειδικότερα, ο κανονισμός περί γνωστοποιήσεων αειφορίας (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32019R2088>), η ταξινόμηση της ΕΕ (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32020R0852>) και η εν εξελίξει αναθεώρηση της οδηγίας για τη δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών.

⁴⁶ Οδηγία (ΕΕ) 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουνίου 2019, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της οδηγίας 2012/27/ΕΕ (ΕΕ L 158 της 14.6.2019, σ. 125).

διαβατηρίων προϊόντων στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας για τα βιώσιμα προϊόντα⁴⁷ αποσκοπεί στην πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με περιβαλλοντικές και κυκλικές πτυχές των προϊόντων. Γενικότερα, οι ψηφιακές πληροφορίες θα μπορούσαν να ενδυναμώσουν την ικανότητα των καταναλωτών να ελέγχουν την αξιοπιστία των πληροφοριών, να συγκρίνουν προϊόντα, αλλά και να ενημερώνονται με πιο ολιστικό τρόπο σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των προϊόντων, λ.χ. το αποτύπωμα άνθρακα. Θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν δράσεις και πόροι, μεταξύ άλλων από το Μέσο Τεχνικής Υποστήριξης για την ανάπτυξη ικανοτήτων⁴⁸ στο πλαίσιο του επόμενου ΠΔΠ, για τη στήριξη πρωτοβουλιών που προάγουν και ενεργοποιούν μια νοοτροπία και συμπεριφορά καθαρής, κλιματικά ουδέτερης και βιώσιμης κατανάλωσης. Τούτο θα πρέπει να επιτευχθεί με προσβάσιμους, καινοτόμους και ελκυστικούς τρόπους, λ.χ. μέσω εφαρμογών για έξυπνα τηλέφωνα και ιστοτόπων⁴⁹, και με την αξιοποίηση των υφιστάμενων εργαλείων⁵⁰.

Οι επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των ΜΜΕ, θα μπορούσαν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην επιδίωξη της οικολογικότερης κατανάλωσης. Η ενσωμάτωση στόχων βιωσιμότητας στις στρατηγικές και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων των εταιρειών θα μπορούσε να οδηγήσει στη διαθεσιμότητα περισσότερο βιώσιμων προϊόντων. Τα παραδείγματα καλών πρακτικών εκτείνονται από την παρακολούθηση των επιπτώσεων, των εξαρτήσεων και των κινδύνων για το περιβαλλοντικό και φυσικό κεφάλαιο σε ολόκληρη την αξιακή αλυσίδα, και τη συμπερίληψη περιβαλλοντικών πληροφοριών σε δημοσιοποιήσεις προς τους καταναλωτές έως τον συνυπολογισμό των συμφερόντων των καταναλωτών στις αποφάσεις των εταιρικών διοικητικών συμβουλίων. Η Επιτροπή προβλέπει να προωθήσει εντός του 2021 μια νομοθετική πρωτοβουλία σχετικά με τη **βιώσιμη εταιρική διακυβέρνηση** για την προαγωγή της μακροπρόθεσμης βιώσιμης και υπεύθυνης εταιρικής συμπεριφοράς⁵¹. Προκειμένου να τονώσει την εθελοντική εταιρική δράση, η Επιτροπή σχεδιάζει να συνεργαστεί με οικονομικούς φορείς προκειμένου να ενθαρρύνει τις **εθελοντικές δεσμεύσεις** τους να δημοσιοποιούν πληροφορίες σχετικά με το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της εταιρείας τους στους καταναλωτές, να ενισχύουν τη βιωσιμότητά τους και να περιορίζουν τον αντίκτυπό τους στο περιβάλλον. Οι δεσμεύσεις αυτές θα αναπτυχθούν σε συνεργασία με το επερχόμενο Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για το κλίμα. Θα βασίζονται σε υφιστάμενες μεθοδολογίες, σε υφιστάμενα εργαλεία και στην εφαρμοστέα νομοθεσία⁵². Με την πάροδο του χρόνου, οι δεσμεύσεις αυτές θα μπορούσαν να προσελκύσουν συμμετέχοντες από ποικίλους τομείς, βάσει διάφορων δεσμεύσεων.

- **Δράση 4:** Το 2021, η Επιτροπή σχεδιάζει να παρουσιάσει μια νομοθετική **πρόταση για την ενδυνάμωση των καταναλωτών για την πράσινη μετάβαση** με καλύτερη πληροφόρηση σχετικά με τη βιωσιμότητα των προϊόντων και καλύτερη προστασία

⁴⁷ Ανακοινώθηκε επίσης στη στρατηγική της ΕΕ για τα δεδομένα COM(2020)66final.

⁴⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52020PC0409>

⁴⁹ Η πρόσκληση σχετικά με την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία που ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2020 αναζητά λύσεις που ενδυναμώνουν τους πολίτες λ.χ. μέσω εφαρμογών κινητών τηλεφώνων που μετρούν το αποτύπωμα άνθρακα βάσει των καταναλωτικών συνθηκών τους και των προτιμήσεων όσον αφορά τον τρόπο ζωής τους και παρέχουν εξατομικευμένες προτάσεις για τη μείωση του αποτυπώματός τους.

⁵⁰ Λόγου χάρι, το εργαλείο για το καταναλωτικό αποτύπωμα που ανέπτυξε η Επιτροπή.

⁵¹ Βλ. Πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής για το 2021, COM(2020) 690final.

⁵² Ενδεικτικά, σύσταση 2013/179/ΕΕ σχετικά με τη χρήση κοινών μεθόδων για τη μέτρηση και τη γνωστοποίηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων κατά τον κύκλο ζωής των προϊόντων και των οργανισμών, και προτάσεις για την επικαιροποίηση των μεθόδων περιβαλλοντικού αποτυπώματος https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF_method.pdf, κανονισμός EMAS (ΕΚ) 1221/2009 ή κανονισμός σχετικά με το οικολογικό σήμα της ΕΕ (ΕΚ) 66/2010.

έναντι ορισμένων πρακτικών, όπως η προβολή ψευδοοικολογικής ταυτότητας και η πρόωρη απαξίωση, καθώς και μια νομοθετική **πρόταση για την τεκμηρίωση των οικολογικών ισχυρισμών** βάσει των μεθόδων του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

- **Δράση 5:** Αρχής γενομένης από το τρέχον έτος, η Επιτροπή σχεδιάζει να συνεργαστεί με οικονομικούς φορείς προκειμένου να ενθαρρύνει τις **εθελοντικές δεσμεύσεις** των εν λόγω φορέων για δράσεις που στηρίζουν τη βιώσιμη κατανάλωση πέραν των όσων προβλέπει η νομοθεσία.
- **Δράση 6:** Από το 2022 η Επιτροπή θα αξιολογήσει, στο πλαίσιο της επανεξέτασης της οδηγίας για τις πωλήσεις αγαθών, τρόπους **για την περαιτέρω προώθηση της επισκευής και για την ενθάρρυνση περισσότερο βιώσιμων, «κυκλικών» προϊόντων.**

3.2. Ψηφιακός μετασχηματισμός

Παράδειγμα: από το 2014 έως το 2019, το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου στην ΕΕ οι οποίοι αγόρασαν ή παρήγγειλαν αγαθά ή υπηρεσίες διαδικτυακά για ιδιωτική χρήση αυξήθηκε από 63 % σε 71 %· σε πέντε κράτη μέλη⁵³, τα αντίστοιχα ποσοστά υπερέβησαν το 80 %⁵⁴. Οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι εξίσου προστατευμένοι τόσο για τις συνήθειες όσο και για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους. Οι κανόνες θα πρέπει να προσαρμοστούν στο συνδεδεμένο περιβάλλον ώστε να εξασφαλίζεται ότι, λόγω χάρη, οι έξυπνες οικιακές συσκευές δεν διατρέχουν κινδύνους κυβερνοασφάλειας, και ότι οι διαδικτυακές προσφορές πιστώσεων παρέχουν τις αναγκαίες πληροφορίες κατά τρόπο εύκολα αναγνώσιμο και προσβάσιμο σε έξυπνο τηλέφωνο.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αλλάζει ραγδαία τη ζωή των καταναλωτών, παρέχοντάς τους περισσότερες ευκαιρίες και περισσότερες επιλογές σε αγαθά και υπηρεσίες. Ταυτόχρονα όμως μπορεί να τους δυσκολέψει στη λήψη συνειδητών επιλογών και στη διαφύλαξη των συμφερόντων τους. Η υποκείμενη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων σε συνδυασμό με την ανάλυση της συμπεριφοράς και των γνωσιακών προδιαθέσεων των καταναλωτών μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον επηρεασμό των καταναλωτών προκειμένου να λάβουν αποφάσεις που ενδεχομένως αντιβαίνουν τα συμφέροντά τους. Το γεγονός αυτό μπορεί να περιορίζει την αποτελεσματικότητα των ισχυόντων κανόνων που έχουν σχεδιαστεί για την προστασία των καταναλωτών στο ψηφιακό περιβάλλον, μεταξύ άλλων για την καταπολέμηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Η οδηγία όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό του δικαίου για την προστασία των καταναλωτών⁵⁵ και η οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο⁵⁶ αποτελούν μείζονες προσπάθειες

⁵³ HB, Δανία, Κάτω Χώρες, Σουηδία και Γερμανία.

⁵⁴ Eurostat - Στατιστικές για την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία - νοικοκυριά και άτομα - Παραγγελία ή αγορά αγαθών και υπηρεσιών.

⁵⁵ Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Νοεμβρίου 2019, για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, και των οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών (ΕΕ L 328 της 18.12.2019, σ. 7).

για την αντιμετώπιση των εν λόγω προκλήσεων. Η μεγάλη ταχύτητα της τεχνολογικής προόδου και ο αντίκτυπός της στην εμπειρία των καταναλωτών καθιστά απαραίτητη την ανάληψη περαιτέρω δράσεων.

Είναι απαραίτητο να αντιμετωπιστούν οι εμπορικές πρακτικές που δεν σέβονται το δικαίωμα των καταναλωτών να προβαίνουν σε συνειδητές επιλογές, που εκμεταλλεύονται τις συμπεριφορικές προδιαθέσεις ή διαστρεβλώνουν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων των καταναλωτών. Οι πρακτικές αυτές συμπεριλαμβάνουν τη χρήση «σκοτεινών μοτίβων»⁵⁷, ορισμένων πρακτικών εξατομίκευσης που συχνά βασίζονται στην ανάλυση προφίλ, στην κρυφή διαφήμιση, την απάτη, την ψευδή ή παραπλανητική πληροφόρηση και σε παραποιημένες κριτικές καταναλωτών. Πρόσθετη καθοδήγηση χρειάζεται όσον αφορά την εφαρμοσιμότητα νομοθετικών πράξεων για την προστασία των καταναλωτών όπως της **οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών** στις εν λόγω πρακτικές. Τελικώς, οι καταναλωτές θα πρέπει να επωφελούνται από ένα **συγκρίσιμο επίπεδο προστασίας και δικαιοσύνης μέσω και εκτός διαδικτύου**.

Προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές απολαμβάνουν πλήρως τα οφέλη των σημαντικών δυνατοτήτων του ψηφιακού μετασχηματισμού, τα συμφέροντα των καταναλωτών θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στον σχεδιασμό ή την προσαρμογή των **κανόνων που διέπουν την ψηφιακή οικονομία**. Ο στόχος είναι διττός: να δημιουργηθεί ένας ασφαλέστερος ψηφιακός χώρος για τους καταναλωτές στον οποίο θα προστατεύονται τα δικαιώματά τους και να εξασφαλιστούν συνθήκες ισότιμου ανταγωνισμού που θα επιτρέπουν την καινοτομία στην παροχή πιο καινούριων και καλύτερων υπηρεσιών σε όλους τους Ευρωπαίους.

Κατ' αρχάς, η επερχόμενη πρόταση της Επιτροπής σχετικά με τον **νόμο για τις ψηφιακές υπηρεσίες** θα αποσκοπεί στον καθορισμό νέων και ενισχυμένων ευθυνών και στην ενίσχυση της λογοδοσίας των διαδικτυακών ενδιάμεσων φορέων και πλατφορμών. Ο νόμος αυτός θα εξασφαλίζει ότι οι καταναλωτές προστατεύονται εξίσου αποτελεσματικά από παράνομα προϊόντα, παράνομο περιεχόμενο και δραστηριότητες σε διαδικτυακές πλατφόρμες όπως και εκτός διαδικτύου.

Δεύτερον, προκειμένου να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που προκύπτουν σε ψηφιακές αγορές οι οποίες είναι επιρρεπείς σε αδυναμίες της αγοράς, όπως η εξουσία ορισμένων ψηφιακών πλατφορμών να επιτελούν ρόλο ελεγκτή πύλης, η Επιτροπή σχεδιάζει να παρουσιάσει επίσης έναν **νόμο για τις ψηφιακές αγορές**. Ο νόμος θα συνδυάζει την εκ των προτέρων ρύθμιση των ψηφιακών πλατφορμών που έχουν χαρακτηριστικά ελεγκτή πύλης με ένα δυναμικό πλαίσιο διερεύνησης της αγοράς για την εξέταση ψηφιακών αγορών που είναι επιρρεπείς σε αδυναμίες της αγοράς. Οι καταναλωτές θα είναι οι τελικοί δικαιούχοι δικαιότερων και περισσότερο διεκδικήσιμων ψηφιακών αγορών, συμπεριλαμβανομένων χαμηλότερων τιμών, καλύτερων και νέων υπηρεσιών και μεγαλύτερου εύρους επιλογών.

Παρά το γεγονός ότι η **τεχνητή νοημοσύνη (TN)** μπορεί να αποδειχτεί ιδιαίτερα ευεργετική, ορισμένες χρήσεις της TN θα μπορούσαν να παραβιάσουν τα δικαιώματα των καταναλωτών

⁵⁶ Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1).

⁵⁷ Σχεδιασμοί διεπαφής χρήστη που αποσκοπούν στη χειραγώγηση των καταναλωτών.

και να τους βλάψουν⁵⁸. Μετά τη Λευκή Βίβλο για την τεχνητή νοημοσύνη⁵⁹ και τη συνοδευτική έκθεση σχετικά με την ευθύνη και την ασφάλεια των νέων τεχνολογιών⁶⁰, η Επιτροπή επεξεργάζεται τα εξής:

- ✓ μια πρόταση⁶¹ για την εξασφάλιση προστασίας υψηλού επιπέδου όσον αφορά τα συμφέροντα των καταναλωτών και για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων, η οποία με τη σειρά της θα οικοδομήσει την απαραίτητη εμπιστοσύνη για την κοινωνική υιοθέτηση της τεχνητής νοημοσύνης,
- ✓ όσον αφορά την αστική ευθύνη, μέτρα εξασφάλισης ότι τα θύματα ζημιών που προκαλούνται από εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης χαίρουν ισότιμης προστασίας με τα θύματα ζημιών που προκαλούνται από άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες.

Η εξέλιξη των νέων τεχνολογιών και η παγκοσμιοποίηση της παραγωγής και του λιανικού εμπορίου, μεταξύ άλλων μέσω διαδικτυακών διαύλων, εγείρουν το ερώτημα κατά πόσον οι υφιστάμενοι κανόνες ασφαλείας επαρκούν για την αντιμετώπιση των τρεχουσών εξελίξεων και για την επαρκή προστασία των καταναλωτών. Επί του παρόντος η Επιτροπή επεξεργάζεται ορισμένες πρωτοβουλίες σχετικά με την ασφάλεια των νέων τεχνολογιών, όπως:

- ✓ η αναθεώρηση της οδηγίας για τα μηχανήματα⁶²,
- ✓ η έκδοση κατ' εξουσιοδότηση πράξεων δυνάμει της οδηγίας για τον ραδιοεξοπλισμό⁶³, και
- ✓ η αναθεώρηση της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων⁶⁴.

Η οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, η οποία παρέχει το νομικό πλαίσιο για την ασφάλεια των μη διατροφικών καταναλωτικών προϊόντων⁶⁵, προέρχεται από μια εποχή στην οποία σπάνιζαν τα προϊόντα που λειτουργούν με ΤΝ και οι συνδεδεμένες συσκευές, όμως η κατάσταση σήμερα είναι διαφορετική. Οι εξελίξεις αυτές αμφισβητούν τον ισχύοντα ορισμό των προϊόντων και ελλοχεύουν νέους κινδύνους ή αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι υφιστάμενοι κίνδυνοι θα μπορούσαν να πραγματωθούν, γεγονός που πρέπει να εξεταστεί και να ληφθεί υπόψη δεόντως. Η ανάπτυξη των διαδικτυακών πωλήσεων επίσης θέτει νέες προκλήσεις, καθώς οι αρχές δεν διαθέτουν πάντα επαρκώς αποτελεσματικά μέσα για την εποπτεία της διαδικτυακής αγοράς. Επιπλέον, το ηλεκτρονικό εμπόριο επιτρέπει στους καταναλωτές να αγοράζουν απευθείας από φορείς εγκατεστημένους εκτός ΕΕ, με

⁵⁸ Οι αλγόριθμοι και η συναφής μηχανική μάθηση, αν δεν χαρακτηρίζονται από επαρκή διαφάνεια και αρτιότητα, μπορεί λόγω χάρη να κινδυνεύουν να διαιωνίσουν, να διευρύνουν ή να επιτείνουν προκαταλήψεις οι οποίες ενδέχεται να μην υποπίπτουν στην αντίληψη των προγραμματιστών ή να απορρέουν από επιλογή συγκεκριμένων δεδομένων.

⁵⁹ Τεχνητή νοημοσύνη - Η ευρωπαϊκή προσέγγιση της αριστείας και της εμπιστοσύνης COM(2020)65final.

⁶⁰ Έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή - Έκθεση σχετικά με τις επιπτώσεις της τεχνητής νοημοσύνης, του διαδικτύου των πραγμάτων και της ρομποτικής στην ασφάλεια και την ευθύνη. COM(2020)64final.

⁶¹ Αρχική εκτίμηση των επιπτώσεων για μια πρόταση νομικής πράξης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση απαιτήσεων για την τεχνητή νοημοσύνη.

⁶² Directive 2006/42/EC of the European Parliament and of the Council of 17 May 2006 on machinery, and amending Directive 95/16/EC (OJ L 157, 9.6.2006, p. 24).

⁶³ Οδηγία 2014/53/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Απριλίου 2014, σχετικά με την εναρμόνιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με τη διαθεσιμότητα ραδιοεξοπλισμού στην αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/5/ΕΚ (ΕΕ L 153 της 22.5.2014, σ. 62).

⁶⁴ Οδηγία 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Δεκεμβρίου 2001, για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων (ΕΕ L 11 της 15.1.2002, σ. 4).

⁶⁵ Η οδηγία εφαρμόζεται απουσία ειδικότερων διατάξεων με τον ίδιο στόχο στη νομοθεσία της ΕΕ.

αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται ο έλεγχος της ασφάλειας των προϊόντων που εισέρχονται στην ενιαία αγορά. Η επερχόμενη πρόταση αναθεώρησης της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, που προβλέπεται για το 2021, θα πρέπει να παρέχει μια σαφή απάντηση στις αυξανόμενες αυτές προκλήσεις.

Επιπλέον, μια καθολικά αποδεκτή **δημόσια ηλεκτρονική ταυτότητα** —βασιζόμενη στην επιλογή και τη συναίνεση των καταναλωτών, καθώς και στη διασφάλιση ότι η ιδιωτικότητα τους γίνεται απόλυτα σεβαστή σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ)— θα μπορούσε να παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τα δεδομένα τους με απόλυτα ελεγχόμενο και ασφαλή τρόπο. Επί του παρόντος, η Επιτροπή επανεξετάζει ένα τέτοιο σύστημα, λαμβάνοντας υπόψη το συμφέρον και την προστασία των καταναλωτών⁶⁶.

Για να αντιμετωπιστεί ο αδικαιολόγητος γεωγραφικός αποκλεισμός, ο οποίος ασκεί διακρίσεις μεταξύ των καταναλωτών της ΕΕ που πηγάζουν από τον κατακερματισμό των αγορών κατά μήκος των εθνικών συνόρων, η Επιτροπή διενεργεί επί του παρόντος την πρώτη επανεξέταση σε βραχυπρόθεσμη βάση του κανονισμού για τον γεωγραφικό αποκλεισμό⁶⁷.

Η **Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα**⁶⁸ αποσκοπεί στη διευκόλυνση του αποτελεσματικού δικαιώματος των πολιτών στη **φορητότητα δεδομένων** δυνάμει του ΓΚΠΔ. Το δικαίωμα αυτό έχει σαφείς δυνατότητες να θέσει τους πολίτες στο επίκεντρο της οικονομίας των δεδομένων, επιτρέποντάς τους να εναλλάσσουν παρόχους υπηρεσιών, να συνδυάζουν υπηρεσίες, να χρησιμοποιούν άλλες καινοτόμες υπηρεσίες και να επιλέγουν τις υπηρεσίες που παρέχουν τη μέγιστη προστασία δεδομένων. Η στρατηγική θα καθοδηγήσει επίσης τη δημιουργία μιας γνήσιας ενιαίας αγοράς δεδομένων και τη δημιουργία **κοινών ευρωπαϊκών χώρων δεδομένων**.

Επιπλέον, η ψηφιακή μετάβαση έχει μετασχηματίσει ριζικά τον **τομέα των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών**, με τη θέσπιση νέων τάσεων και λύσεων και τη διαφοροποίηση της προσφοράς χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Οι μη παραδοσιακοί πάροχοι τέτοιων υπηρεσιών —όπως οι FinTechs και η δανειοδότηση μεταξύ ομοτίμων— έχουν ενώσει δυνάμεις με τους παραδοσιακούς παρόχους που επίσης χρησιμοποιούν διαύλους ηλεκτρονικών αγορών ολοένα και περισσότερο. Νέα προϊόντα, όπως βραχυπρόθεσμα δάνεια υψηλού κόστους, τα οποία συνάπτονται για μικρό χρονικό διάστημα όμως μπορούν να προκαλέσουν σημαντικό κόστος για τον δανειστή, διατίθενται ολοένα και περισσότερο στην αγορά και πωλούνται ψηφιακά. Νέες τεχνολογίες, όπως οι λύσεις άμεσης πληρωμής, μπορούν να αποφέρουν απτά οφέλη για τους καταναλωτές, όμως ενδέχεται να απαιτούν ειδικά μέτρα για την προστασία τους⁶⁹. Η Επιτροπή ανακοίνωσε

⁶⁶ Επί του παρόντος, η Επιτροπή αξιολογεί τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 910/2014 σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά (κανονισμός eIDAS).

⁶⁷ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 28ης Φεβρουαρίου 2018, για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής μεταχείρισης με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης των πελατών εντός της εσωτερικής αγοράς και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 60 I της 2.3.2018, σ. 1). Η Επιτροπή θα εκδώσει σύντομα την έκθεση με τα συμπεράσματά της, συμπεριλαμβανομένης της ανάγκης οι αρμόδιες αρχές να παρακολουθούν προσεκτικά την εφαρμογή του κανονισμού, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις απολαμβάνουν πλήρως το δυναμικό της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

⁶⁸ Ανακοίνωση με τίτλο «Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα» (COM(2020)66final).

⁶⁹ Στρατηγική πληρωμών λιανικής για την ΕΕ, COM(2020)592final).

πρόσφατα πρωτοβουλίες που θα βελτιώσουν την προστασία των καταναλωτών στις πληρωμές.⁷⁰ Τα ζητήματα αυτά θα εξεταστούν στο πλαίσιο της στρατηγικής πληρωμών λιανικής για την COM. που εκδόθηκε πρόσφατα

Η χρήση εναλλακτικών κατηγοριών δεδομένων σε συνδυασμό με την αυτοματοποιημένη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη βαθμολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας εγείρει ερωτήματα σχετικά με το ποια δεδομένα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των καταναλωτών και επισημαίνει τους κινδύνους του αποκλεισμού από αποφάσεις που βασίζονται σε αδιαφανείς αλγορίθμους —ένας τύπος κινδύνου που είναι πιθανόν να αντιμετωπιστεί επίσης μέσω της προαναφερθείσας νομικής πράξης για τις απαιτήσεις για την τεχνητή νοημοσύνη. Επιπλέον, η υφιστάμενη νομοθεσία, όπως η **οδηγία για την καταναλωτική πίστη, η οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη, η οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών** και η οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, θα πρέπει να αναθεωρηθεί για να αποτυπώνει την αυξανόμενη χρήση των ψηφιακών μέσων και να αντιμετωπίζει τις προαναφερθείσες προκλήσεις. Θα πρέπει να ενδυναμώνει τους καταναλωτές ώστε να κατανοούν τα προϊόντα και να συγκρίνουν και να αποδέχονται ηλεκτρονικές προσφορές, προάγοντας με τον τρόπο αυτό την καινοτομία και την καταναλωτική πίστη.

Η νέα **δέσμη μέτρων** της Επιτροπής για τον ψηφιακό χρηματοοικονομικό τομέα, όπου περιλαμβάνονται στρατηγικές για τον ψηφιακό χρηματοοικονομικό τομέα και για τις πληρωμές λιανικής, καθώς και νομοθετικές προτάσεις για τα κρυπτοπεριουσιακά στοιχεία και την ψηφιακή επιχειρησιακή ανθεκτικότητα για τον χρηματοπιστωτικό τομέα, έχουν σκοπό να εξασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις δρέπουν τα οφέλη της καινοτομίας και ταυτόχρονα προστατεύονται. Η αποτύπωση των συνεχιζόμενων εξελίξεων στον ψηφιακό μετασχηματισμό θα αποτελεί επίσης τμήμα της στρατηγικής για τις λιανικές επενδύσεις, η οποία θα πρέπει να επικεντρώνεται στα συμφέροντα των ιδιωτών επενδυτών και προβλέπεται για το πρώτο μισό του 2022.

Επιπλέον, ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να δημιουργήσει νέες προκλήσεις, όπως όταν οι ψηφιακές λύσεις δεν έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να επιτρέπουν την **πρόσβαση και των ατόμων με αναπηρίες**. Η Επιτροπή υποστηρίζει τα κράτη μέλη στη μεταφορά της ευρωπαϊκής πράξης για την προσβασιμότητα⁷¹. Η εφαρμογή της μέχρι το 2025 θα συμβάλει στην άρση των προκλήσεων της ψηφιοποίησης για άτομα με αναπηρίες και θα αυξήσει τη διαθεσιμότητα προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες.

Τέλος, ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί οι καταναλωτές να διαθέτουν ψηφιακό γραμματισμό και ψηφιακές ικανότητες οι οποίες θα πρέπει να προάγονται μέσω εκπαίδευσης και κατάρτισης στο πλαίσιο μιας προοπτικής διά βίου μάθησης, όπως υπογραμμίζεται στο **σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση 2021-2027**⁷² και στις στρατηγικές του προτεραιότητας.

- **Δράση 7:** Έως το 2022 και μετά την επικαιροποίηση των **εγγράφων καθοδήγησης σχετικά με την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και την οδηγία για**

⁷⁰ COM(2020)592final.

⁷¹ Οδηγία 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ).

⁷² COM(2020)624 Ανακοίνωση με τίτλο «Σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση 2021-2027 Επαναπροσδιορίζοντας την εκπαίδευση και την κατάρτιση για την ψηφιακή εποχή».

τα δικαιώματα των καταναλωτών, η Επιτροπή σχεδιάζει να **αναλύσει** κατά πόσον υπάρχει ανάγκη για επιπρόσθετη νομοθεσία ή άλλη δράση μεσοπρόθεσμα προκειμένου να εξασφαλίζεται η δίκαιη μεταχείριση τόσο μέσω όσο και εκτός διαδικτύου.

- **Δράση 8:** Το 2021, όπως ανακοινώθηκε στη Λευκή Βίβλο για την TN, η Επιτροπή προβλέπει να υποβάλει πρόταση **οριζόντιας νομικής πράξης για τη θέσπιση των απαιτήσεων για την TN.**
- **Δράση 9:** Το 2021, η Επιτροπή σχεδιάζει να ετοιμάσει πρόταση αναθεώρησης της **οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων** με στόχο την αντιμετώπιση νέων προκλήσεων για την ασφάλεια των προϊόντων που απορρέουν από τις νέες τεχνολογίες και τις διαδικτυακές πωλήσεις. Συμπληρωματικά, το 2021 η Επιτροπή σχεδιάζει επίσης να εκπονήσει πρόταση για την **αναθεώρηση της οδηγίας για τα μηχανήματα.**
- **Δράση 10:** Το 2021, η Επιτροπή σχεδιάζει να εκπονήσει προτάσεις για την αναθεώρηση της **οδηγίας για την καταναλωτική πίστη** και της **οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών** με σκοπό την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

3.3. Αποτελεσματική επιβολή και έννομη προστασία

Παράδειγμα: Η επερχόμενη οδηγία σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές επιτρέπει στους καταναλωτές να ενώνουν τις δυνάμεις τους. Για μελλοντικές υποθέσεις, νομιμοποιούμενοι φορείς, που ορίζονται για τον σκοπό αυτό, μπορούν να φέρουν υποθέσεις σχετικά με τα συλλογικά δικαιώματα των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων διασυννοριακών καταστάσεων, ευκολότερα σε δικαστήρια ή σε διοικητικές αρχές. Έτσι, θα γίνει ευκολότερο για τους καταναλωτές να επιδιώξουν από κοινού έννομη προστασία σε υποθέσεις που είναι παρόμοιες, για παράδειγμα, στην περίπτωση της χειραγώγησης των δοκιμών εκπομπών καυσαερίων για ορισμένα πετρελαιοκίνητα αυτοκίνητα.

Όπως οι επιχειρήσεις δικαιούνται να πωλούν προϊόντα και να παρέχουν υπηρεσίες σε όλους τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά, οι **καταναλωτές**, όπου και αν βρίσκονται στην ΕΕ, **θα πρέπει να είναι ικανοί να επιβάλουν τα δικαιώματά τους αποτελεσματικά** έναντι των εν λόγω επιχειρήσεων. Ωστόσο, στην πράξη ο έλεγχος ιστοτόπων από τις αρχές επιβολής του νόμου υποδεικνύει ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών συχνά δεν γίνονται σεβαστά. Από το 2007 έως το 2019, διαπιστώθηκε ότι κατά μέσο όρο το 60 % των ιστοτόπων που ελέγχθηκαν δεν συμμορφώνονταν με τους βασικούς κανόνες για τους καταναλωτές και, συνεπώς, χρήζουν διορθώσεων⁷³.

Η επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών είναι πρωτίστως **ευθύνη των εθνικών αρχών**, όμως η ΕΕ διαδραματίζει σημαντικό **συντονιστικό και υποστηρικτικό** ρόλο. Ο νέος **κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (ΚΠΣ)**⁷⁴, ο

⁷³ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en.

⁷⁴ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την

οποίος τέθηκε σε ισχύ τον Ιανουάριο του 2020, παρέχει μια ισχυρότερη βάση για κοινή ενωσιακή δράση. Ενισχύει τη διαδικτυακή ικανότητα των αρχών επιβολής του νόμου, τους μηχανισμούς συνεργασίας και το σύστημα συλλογής πληροφοριών για την αντιμετώπιση παραβιάσεων μεγάλης κλίμακας της νομοθεσίας της ΕΕ για τους καταναλωτές, την εξασφάλιση συνεπούς προστασίας των καταναλωτών και την παροχή «υπηρεσιών μίας στάσης» για τις επιχειρήσεις. Η Επιτροπή δεν θα διστάσει να αξιοποιήσει τις εξουσίες της δυνάμει του κανονισμού, προκειμένου να **κινητοποιήσει συντονισμένες πράξεις επιβολής** σε ζητήματα που αφορούν ολόκληρη την ΕΕ όποτε είναι αναγκαίο. Σύμφωνα με τις στρατηγικές προτεραιότητες του θεματολογίου, οι εργασίες θα επικεντρωθούν στην αντιμετώπιση:

- του αντικτύπου της COVID-19 στα δικαιώματα των καταναλωτών (ήτοι απάτες, ζητήματα που σχετίζονται με ταξίδια και εκμετάλλευση χρηματοοικονομικών δυσλειτουργιών που προϋπήρχαν αλλά που εντάθηκαν με την πανδημία⁷⁵), και
- παραπλανητικών οικολογικών ισχυρισμών και αθέμιτων εμπορικών πρακτικών σε σχέση με τεχνικές επηρεασμού στο διαδίκτυο και με την εξατομίκευση.

Ο κανονισμός προβλέπει την υποχρέωση της Επιτροπής να διενεργήσει **αξιολόγηση** της αποτελεσματικότητας των νέων κανόνων έως τον Ιανουάριο του 2023.

Επιπλέον, η ΕΕ πρόσφατα επανεξέτασε το νομικό της πλαίσιο για την προστασία των καταναλωτών. Η νέα **οδηγία όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό του δικαίου για την προστασία των καταναλωτών**⁷⁶ και η επερχόμενη **οδηγία σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές**⁷⁷ θα ενισχύσει σημαντικά τα δικαιώματα των καταναλωτών, ιδίως παρέχοντας περισσότερη ψηφιακή δικαιοσύνη, αυστηρότερες κυρώσεις και έναν αποτελεσματικό μηχανισμό συλλογικής έννομης προστασίας.

Προκειμένου να εξασφαλίζεται ομοιόμορφη επιβολή σε ολόκληρη την ΕΕ και να παρέχεται συνδρομή στις αρχές ώστε να αντεπεξέρχονται καλύτερα στις δυσκολίες που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, το **πρόγραμμα της ενιαίας αγοράς στο πλαίσιο του νέου ΠΔΠ** θα ιεραρχήσει τις δραστηριότητες ανάπτυξης ικανοτήτων των χρηματοδοτικών εθνικών αρχών. Η Επιτροπή σχεδιάζει να χρηματοδοτήσει ένα έργο για τη δημιουργία ενός «**ηλεκτρονικού εργαστηρίου της ΕΕ (EU e-Lab)**» ως πλατφόρμα που θα αποτελεί μια κοινή εργαλειοθήκη την οποία θα μπορούν να χρησιμοποιούν οι αρχές προκειμένου να διεξάγουν έρευνες στο διαδίκτυο και να παρακολουθούν επικίνδυνα προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά αναπτύσσοντας προηγμένες λύσεις ΤΠ, χρησιμοποιώντας ΤΝ, τεχνικές εξόρυξης δεδομένων και προγράμματα ανίχνευσης (webcrawlers). Επιπροσθέτως, θα επιδιώξει να ενισχύσει τις ικανότητες των πιθανών μελλοντικών νομιμοποιούμενων φορέων

επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1–26).

⁷⁵ Βλ. επίσης την κοινή ανακοίνωση της 10ης Ιουνίου 2020 με τίτλο «Αντιμετώπιση της παραπληροφόρησης για την COVID-19 - Αγώνας για τη σωστή παρουσίαση των γεγονότων», JOIN(2020) 8 final.

⁷⁶ Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Νοεμβρίου 2019, για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, και των οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών, ΕΕ L 328 της 18.12.2019, σ. 7–28

⁷⁷ Κείμενο της προσωρινής συμφωνίας από τους συννομοθέτες δυνάμει πολιτικής συμφωνίας επί της πρότασης της 22ας Ιουνίου 2020.

δυνάμει της επικείμενης οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές, και των εθνικών οργανώσεων καταναλωτών ως φορέων που ορίζονται προκειμένου να εκδίδουν ειδοποιήσεις δυνάμει του κανονισμού ΚΠΣ. Η διευκόλυνση της ατομικής έννομης προστασίας θα εξακολουθήσει να συνιστά προτεραιότητα με συνεχόμενη χρηματοδότηση από την ΕΕ και με τον εκσυγχρονισμό των ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών, την εναλλακτική επίλυση διαφορών και εργαλεία ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών. Το Μέσο Τεχνικής Υποστήριξης⁷⁸ καθιστά εφικτή την προσαρμοσμένη τεχνική υποστήριξη για την ανάπτυξη διοικητικών ικανοτήτων στις εθνικές αρχές.

- **Δράση 11:** Η δράση θα **συνδράμει τα κράτη μέλη** στην **έγκαιρη και αποτελεσματική μεταφορά, εφαρμογή και επιβολή** της οδηγίας όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό του δικαίου για την προστασία των καταναλωτών η οποία πρόκειται να τεθεί σε εφαρμογή τον Μάιο του 2022 και σε σχέση με τη μελλοντική οδηγία σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές, αφότου εγκριθεί επισήμως και τεθεί σε ισχύ.
- **Δράση 12:** Το 2022 και ανά 2 έτη στη συνέχεια η Επιτροπή, σε συνεργασία με τις εθνικές αρχές, θα παρουσιάζει τις **κοινές προτεραιότητες επιβολής** του δικτύου ΚΠΣ για την αντιμετώπιση ζητημάτων συμμόρφωσης σε διάφορους τομείς.
- **Δράση 13:** Έως το 2022, η Επιτροπή θα αναπτύξει μια εργαλειοθήκη με **καινοτόμα ηλεκτρονικά εργαλεία** με σκοπό την ενίσχυση της ικανότητας των εθνικών αρχών να αντιμετωπίζουν παράνομες εμπορικές πρακτικές στο διαδίκτυο και να προσδιορίζουν μη ασφαλή προϊόντα εφαρμόζοντας τις αρχές του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας⁷⁹.
- **Δράση 14:** Έως το 2023, η Επιτροπή θα **αξιολογήσει την εφαρμογή του κανονισμού ΚΠΣ**, ιδίως προκειμένου να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα της επιβολής στην αντιμετώπιση πρακτικών που αντιβαίνουν τους κανόνες για την προστασία των καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ.

3.4. Αντιμετώπιση των ειδικών αναγκών των καταναλωτών

Παράδειγμα: Το 2018, ποσοστό 10 % των νοικοκυριών στην ΕΕ είχαν καθυστερούμενες οφειλές ενυπόθηκου δανείου, ενοικίου, λογαριασμών κοινής ωφελείας ή εξόφλησης δανείου, και βρίσκονταν αντιμέτωπα με τον κίνδυνο της υπερχρέωσης. Η τρέχουσα πανδημία επιδεινώνει την κατάσταση πολλών χρεωμένων καταναλωτών. Η Επιτροπή συνεργάστηκε με τα κράτη μέλη και με ενδιαφερομένους για τον προσδιορισμό και την προώθηση βέλτιστων πρακτικών ώστε να συνδράμουν τους καταναλωτές που βρίσκονται σε δυσχερή κατάσταση⁸⁰, μεταξύ άλλων με καλύτερη πρόσβαση σε παροχή συμβουλών σε περιπτώσεις χρέους. Μελέτες δείχνουν ότι κάθε ευρώ που δαπανάται σε υπηρεσίες παροχής συμβουλών για χρέη μπορεί να εξοικονομήσει περισσότερα από δύο ευρώ σε κοινωνικά επιδόματα.

⁷⁸ MTY – πρώην Προγράμματα Στήριξης Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων· COM(2020)409final.

⁷⁹ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en.

⁸⁰ Η Επιτροπή διοργάνωσε τον Μάιο και τον Ιούνιο του 2020 στρογγυλές τράπεζες διαλόγου με ενδιαφερομένους, προκειμένου να συζητηθούν μέτρα ανακούφισης που παρέχονται από τράπεζες και μη τραπεζικούς δανειστές, ύστερα από τις οποίες δημοσιεύτηκε έγγραφο βέλτιστων πρακτικών τον Ιούλιο του 2020.

Τα μέσα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών προστατεύουν όλους τους πολίτες στις συνδιαλλαγές τους με επαγγελματίες εμπόρους. Οι καταναλωτές θεωρούνται ο πιο αδύναμος κρίκος σε μια συναλλαγή και, ως εκ τούτου, η υγεία, η ασφάλεια και τα οικονομικά συμφέροντά τους χρήζουν προστασίας. Ωστόσο, ορισμένες ομάδες καταναλωτών μπορεί να είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι σε κάποιες καταστάσεις και έχουν ανάγκη από ειδικές διασφαλίσεις. Η **ευαλωτότητα των καταναλωτών** μπορεί να οφείλεται σε κοινωνικές περιστάσεις ή σε ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μεμονωμένων καταναλωτών ή ομάδων καταναλωτών, όπως η ηλικία, το γένος, η υγεία τους, ο ψηφιακός και ο αριθμητικός γραμματισμός ή η οικονομική τους κατάσταση⁸¹. Η έλλειψη προσβασιμότητας μπορεί να οδηγήσει στον αποκλεισμό των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας ή των ατόμων με αναπηρία ή να περιορίσει τις αλληλεπιδράσεις τους. Οι εν λόγω μορφές ευαλωτότητας μπορεί να έχουν επιδεινωθεί λόγω της τρέχουσας πανδημίας, όμως υφίστανται ανεξαρτήτως αυτής.

Η αυξανόμενη **οικονομική ευαλωτότητα** πολλών νοικοκυριών στην ΕΕ προκαλεί ιδιαίτερη ανησυχία αυτόν τον καιρό. Από πρόσφατη έρευνα σε 21 κράτη μέλη προέκυψε ότι, από την έναρξη της κρίσης λόγω της COVID-19, 6 στους 10 καταναλωτές αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες⁸² που μπορούν να οδηγήσουν σε υπερχρέωση. Η **παροχή συμβουλών σε περιπτώσεις χρέους** έχει αποδειχτεί αποτελεσματική στην επαναφορά υπερχρεωμένων καταναλωτών σε κατάσταση οικονομικής βιωσιμότητας, εξασφαλίζοντας επίσης την αποπληρωμή των πιστωτών. Η Επιτροπή συγκεντρώνει βέλτιστες πρακτικές στα κράτη μέλη, εξετάζει τη δυνατότητα αναπαραγωγής τους και προσδιορίζει τις χρηματοδοτικές ανάγκες και ευκαιρίες στο πλαίσιο του νέου ΠΔΠ. Τον Ιούνιο του 2020, η Επιτροπή δημοσίευσε επίσης τον επικαιροποιημένο Ευρωπαϊκό Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Μικροπίστωσης⁸³. Η επανεξέταση της οδηγίας για την καταναλωτική πίστη⁸⁴ θα περιλαμβάνει την αξιολόγηση τρόπων βελτίωσης των κανόνων που εξασφαλίζουν την παροχή πίστωσης μόνον σε συνδυασμό με ενδελεχή εκτίμηση της φερεγγυότητας του καταναλωτή. Οι καταναλωτές θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν όλες τις απαραίτητες και κατάλληλες προσυμβατικές πληροφορίες και συμβουλές, ώστε να προβαίνουν σε συνειδητές επιλογές όταν συνάπτουν συμφωνίες πίστωσης.

Τα μέτρα αυτά είναι σημαντικά προκειμένου να αντιστοιχιστούν οι χρηματοδοτικές ανάγκες των καταναλωτών με την οικεία ικανότητα αποπληρωμής και, συνεπώς, να περιοριστεί ο κίνδυνος της αθέτησης πληρωμών και της υπερχρέωσης. Εντούτοις, ενδέχεται η εμπρόθεσμη αποπληρωμή των χρεών να μην είναι πάντοτε εφικτή. Ως εκ τούτου, ίσως είναι αναγκαίο να αξιολογηθούν τα καταλληλότερα μέσα για την αντιμετώπιση της υπερχρέωσης των καταναλωτών, μεταξύ άλλων η απαλλαγή από τα χρέη⁸⁵.

Η προσιτότητα είναι σημαντική προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβαση **καταναλωτών με χαμηλό εισόδημα** σε προϊόντα και υπηρεσίες, όπως επισημαίνει το Ευρωπαϊκό Δίκτυο

⁸¹ Η έκθεση της BIT για τη βλάβη και τη χειραγώγηση στο διαδίκτυο περιγράφει αρκετές ενδιαφέρουσες επιλογές, όπως προτάσεις σχετικά με τη χρήση δεδομένων για τον εντοπισμό ευάλωτων χρηστών (σ. 52), και άλλα μέτρα (λ.χ. αυτοαποκλεισμός).

⁸² <https://www.europarl.europa.eu/news/el/press-room/20200525IPR79717/eu-citizens-want-more-competences-for-the-eu-to-deal-with-crises-like-covid-19>.

⁸³ Στόχος του Κώδικα είναι να λειτουργήσει ως σήμα ποιότητας με μια ενιαία δέσμη βέλτιστων πρακτικών για τα ευρωπαϊκά ιδρύματα μικροχρηματοδότησης που παρέχουν επιχειρηματικά δάνεια έως και 25 000 EUR για πολύ μικρούς επιχειρηματίες ή αυτοαπασχολούμενους. Βλ.: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1482&langId=en>.

⁸⁴ Βλ. την προαναφερθείσα Δράση 10.

⁸⁵ Βλ. οδηγία (ΕΕ) 2019/1023 για την αναδιάρθρωση, την αφερεγγυότητα και την απαλλαγή από τα χρέη.

Κοινωνικής Πολιτικής⁸⁶. Ορισμένα κράτη μέλη χρησιμοποιούν μέτρα προστασίας των καταναλωτών σε συνδυασμό με μέτρα κοινωνικής προστασίας που επικεντρώνονται σε άτομα με χαμηλό εισόδημα. Η σύσταση της Επιτροπής για την ενεργειακή πενία⁸⁷ παρέχει καθοδήγηση στα κράτη μέλη σχετικά με τρόπους αντιμετώπισης της ενεργειακής πενίας, με στόχο την ενδυνάμωση των ευάλωτων καταναλωτών ενέργειας.

Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και τα άτομα με αναπηρίες έχουν ιδιαίτερες ανάγκες ως καταναλωτές. Είναι σημαντικό να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα σαφών, φιλικών προς τον χρήστη και προσβάσιμων πληροφοριών τόσο μέσω όσο και εκτός διαδικτύου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΕ σχετικά με την προσβασιμότητα σε προϊόντα και υπηρεσίες⁸⁸. Οι ηλικιωμένοι και οι καταναλωτές με αναπηρίες χρειάζονται επίσης προσβάσιμα προϊόντα και υποβοηθητικές τεχνολογίες που να μπορούν να συνδυάζονται με τις συμβατικές τεχνολογίες. Η δίκαιη και χωρίς διακρίσεις προσέγγιση στον ψηφιακό μετασχηματισμό θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες των κατηγοριών αυτών καθώς και όσων δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, οι οποίοι ενδέχεται να έχουν μικρότερη εξοικείωση ή ευχέρεια στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και περισσότερες πιθανότητες να εξαπατηθούν. Όπως δείχνει η εμπειρία από ορισμένα κράτη μέλη, οι **τοπικές πρωτοβουλίες** που παρέχουν συμβουλές σε καταναλωτές σε αγροτικές ή αστικές περιοχές⁸⁹ συγκαταλέγονται μεταξύ των αποτελεσματικότερων. Οι οργανώσεις της κοινωνικής οικονομίας είναι σε προνομιούχο θέση ώστε να αντιμετωπίζουν τις εν λόγω ανάγκες χάρη στην εγγύτητά τους στις τοπικές και αγροτικές κοινωνίες. Παρόμοιες πρωτοβουλίες θα μπορούσαν να προαχθούν μέσω κοινής δράσης σε επίπεδο ΕΕ στο πλαίσιο του μελλοντικού ΠΔΠ.

Τα παιδιά και τα ανήλικα άτομα είναι ιδιαίτερα εκτεθειμένα σε παραπλανητικές ή επιθετικές εμπορικές πρακτικές στο διαδίκτυο. Είναι σημαντικό να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα **στη διά βίου εκπαίδευση και στην ευαισθητοποίηση των καταναλωτών**, για άτομα όλων των ηλικιών σε όλα τα στάδια της ζωής μετά το σχολείο. Στα παραπάνω θα πρέπει να περιλαμβάνεται η προαγωγή των χρηματοοικονομικών γνώσεων ως βασική δεξιότητα για την ενδυνάμωση των καταναλωτών, προκειμένου να λαμβάνουν ορθές αποφάσεις για τα ιδιωτικά οικονομικά τους⁹⁰. Ο καλύτερος συντονισμός δράσεων μεταξύ βασικών φορέων σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο που καλύπτουν ζητήματα, όπως η πρόσβαση σε διαδικτυακό εκπαιδευτικό υλικό και η ανάπτυξη ικανοτήτων, θα μπορούσαν να συμβάλουν στην επίτευξη συνεργιών, συνεχούς καινοτομίας, προσαρμογής και υιοθέτησης νέων διαδικτυακών και παιδαγωγικών προσεγγίσεων, μεταξύ άλλων μέσω της δημιουργίας διαδικτυακών πλατφορμών και άλλων εργαλείων.

⁸⁶ Baptista, I. and Marlier, E. (2020), Access to essential services for people on low incomes in Europe. An analysis of policies in 35 countries [Πρόσβαση ατόμων με χαμηλά εισοδήματα σε βασικές υπηρεσίες στην Ευρώπη. Μια ανάλυση πολιτικών σε 35 χώρες], Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κοινωνικής Πολιτικής (ESPN), Βρυξέλλες: Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

⁸⁷ C(2020)9600 final, 14.10.2020 Commission Recommendation on energy poverty, 14 Οκτωβρίου 2020 2020 [Σύσταση της Επιτροπής για την ενεργειακή πενία της 14ης Οκτωβρίου]

⁸⁸ Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882> (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70).

⁸⁹ Βλ. λ.χ. «Empowering consumers in the neighbourhood» [Ενδυνάμωση των καταναλωτών στη γειτονιά], κοινό έργο της ομοσπονδίας οργανώσεων Γερμανών καταναλωτών (vzbv) και κέντρων καταναλωτών: <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-staerken-im-quartier>.

⁹⁰ Βλ. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή Περιφερειών – Ένωση Κεφαλαιαγορών για τα άτομα και τις επιχειρήσεις - νέο σχέδιο δράσης, COM(2020)590final, Δράση 7: Ενίσχυση της θέσης των πολιτών μέσω των χρηματοοικονομικών γνώσεων.

Τα παιδιά είναι επίσης ιδιαίτερα εκτεθειμένα σε κινδύνους συνδεδεμένους με προϊόντα⁹¹. Ποσοστό 32 % του συνόλου των προϊόντων που κοινοποιήθηκαν ως επικίνδυνα στο σύστημα της πύλης για την ασφάλεια Safety Gate/RAPEX το 2019 ήταν παιχνίδια και προϊόντα για παιδιά. Πέραν της αναθεώρησης της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και της ενίσχυσης του συνολικού πλαισίου, η Επιτροπή θα αναπτύξει **επικαιροποιημένες απαιτήσεις ασφαλείας για πρότυπα που αφορούν προϊόντα για παιδιά**. Η Επιτροπή προγραμματίζει επίσης να στηρίξει τη δειγματοληψία και τη δοκιμή προϊόντων για παιδιά⁹² μέσα από συντονισμένες δράσεις εποπτείας της αγοράς από τα κράτη μέλη⁹³. Επιπροσθέτως, θα συμπεριλάβει την προστασία της ασφάλειας των παιδιών και άλλων ευάλωτων ομάδων στην έκδοση του Βραβείου Ασφάλειας Προϊόντων της ΕΕ 2021 με στόχο την προώθηση των βέλτιστων επιχειρησιακών πρακτικών στον συγκεκριμένο τομέα.

Η οδηγία 2004/113/ΕΚ⁹⁴ εξασφαλίζει **ίση μεταχείριση** ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται προστασία, λόγου χάρη, από την άρνηση πρόσβασης σε πιστωτικές υπηρεσίες για εγκύους λόγω αναμενόμενης ενδεχόμενης απώλειας εισοδήματος και από τον αποκλεισμό των μόνων μητέρων από ορισμένες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες λόγω του εκλαμβανόμενου υψηλότερου κινδύνου αθέτησης πληρωμών. Επιπλέον, η οδηγία 2000/43/ΕΚ⁹⁵ καθορίζει ένα πλαίσιο για την καταπολέμηση των διακρίσεων λόγω φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, με σκοπό την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης σε όλα τα κράτη μέλη.

Ο **κίνδυνος διακριτικής μεταχείρισης** μερικές φορές επιτείνεται από τη χρήση **αλγορίθμων** από ορισμένους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών. Οι αλγόριθμοι αυτοί **μπορεί να διαμορφώνονται με βάση προκαταλήψεις** που συχνά πηγάζουν από προϋπάρχουσες προσδοκίες συναφείς με τη νοοτροπία ή την κοινωνική συμπεριφορά. Αν και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε διακρίσεις μεταξύ των καταναλωτών γενικά, ορισμένες ομάδες πλήττονται συχνά περισσότερο από άλλες, ιδίως άτομα εθνοτικής ή φυλετικής προέλευσης⁹⁶. Η επερχόμενη πρόταση για τη θέσπιση ενός οριζόντιου νομοθετικού πλαισίου για την τεχνητή νοημοσύνη θα έχει ως αντικείμενο την εξεύρεση τρόπων για τον περιορισμό της ενσωμάτωσης προκαταλήψεων και διακρίσεων στα αλγοριθμικά συστήματα.

Τέλος, στοιχεία προερχόμενα από τη συμπεριφορική οικονομία⁹⁷ δείχνουν ότι οι συμπεριφορές των καταναλωτών συχνά επηρεάζονται από τις γνωσιακές προδιαθέσεις, ιδίως στο διαδίκτυο, τις οποίες μπορεί να εκμεταλλευτούν οι έμποροι για εμπορικούς σκοπούς. Τέτοιες **νέες μορφές κινδύνων** μπορούν να επηρεάσουν **κυριολεκτικά όλους τους καταναλωτές**. Οι υποχρεώσεις περί διαφάνειας είναι οπωσδήποτε σημαντικές για την καταπολέμηση ασυμμετριών στην ενημέρωση (όπως προαναφέρεται επίσης στο πλαίσιο του

⁹¹ Όπως προκύπτει από τα δεδομένα για τους τραυματισμούς, τα παιδιά και οι ηλικιωμένοι είναι η πλέον ευάλωτη ομάδα καταναλωτών όταν πρόκειται για την ασφάλεια των προϊόντων. Συνολικά καλύπτουν το 54 % όλων των συνδεδεμένων με προϊόντα τραυματισμών, όμως μόλις το 35 % του πληθυσμού της ΕΕ.

⁹² Έλεγχος της ασφάλειας των προϊόντων που πωλούνται ηλεκτρονικά και από φυσικό κατάστημα, λ.χ. ρηλάξ, βρεφικές κούνιες και περπατούρες.

⁹³ Συντονισμένες δραστηριότητες για την ασφάλεια των προϊόντων (άρθρο 10 της οδηγίας 2001/95/ΕΚ για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων).

⁹⁴ Οδηγία 2004/113/ΕΚ του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2004, για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών (ΕΕ L 373 της 21.12.2004, σ. 37).

⁹⁵ Οδηγία 2000/43/ΕΚ του Συμβουλίου, της 29ης Ιουνίου 2000, περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής τους καταγωγής (ΕΕ L 180 της 19.7.2000, σ. 22).

⁹⁶ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-focus-big-data_en.pdf

⁹⁷ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vulnerability/index_en.htm.

ψηφιακού μετασχηματισμού), αλλά απαιτούνται περισσότερες αξιολογήσεις για να προσδιοριστεί η ανάγκη λήψης επιπρόσθετων μέτρων για την αντιμετώπιση αυτής της δυναμικής μορφής ευαλωτότητας.

- **Δράση 15:** Από το 2021, η Επιτροπή σχεδιάζει να αυξήσει τη χρηματοδότηση για δράσεις που ενισχύουν τη διαθεσιμότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών παροχής συμβουλών σε περιπτώσεις χρέους στα κράτη μέλη.
- **Δράση 16:** Η Επιτροπή έχει σκοπό να στηρίζει από το 2021 πρωτοβουλίες για την παροχή συμβουλών στους καταναλωτές σε τοπικό επίπεδο, οι οποίοι για προσωπικούς ή για εγγενείς λόγους δεν έχουν πρόσβαση σε πηγές διαδικτυακής στήριξης και ενημέρωσης ή σε κεντρικά γραφεία ενημέρωσης.
- **Δράση 17:** Το 2021, η Επιτροπή, πέραν της ενίσχυσης του πλαισίου για την ασφάλεια των προϊόντων με την πρόταση για την αναθεώρηση της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, προβλέπει την εκπόνηση απόφασης της Επιτροπής σχετικά με τις απαιτήσεις ασφαλείας που πρέπει να πληρούν τα πρότυπα για προϊόντα παιδικής φροντίδας.
- **Δράση 18:** Έως το 2023, η Επιτροπή θα αναπτύξει μια στρατηγική προσέγγιση για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της εκπαίδευσης των καταναλωτών, εξετάζοντας επίσης τις ανάγκες διαφορετικών ομάδων, μεταξύ άλλων βάσει των προσεγγίσεων της ισότητας και της μη διάκρισης.

3.5. Η προστασία των καταναλωτών στο παγκόσμιο πλαίσιο

Παράδειγμα: με την άνθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, η συνεργασία με διεθνείς εταίρους, ιδίως την Κίνα, καθίσταται ολοένα και σημαντικότερη. Το ποσοστό των αγορών από πωλητές εκτός ΕΕ αυξήθηκε από 17 % το 2014 σε 27 % το 2019⁹⁸. Η εντατικοποίηση της συνεργασίας για την ασφάλεια των προϊόντων με την Κίνα, μέσω ενός σχεδίου δράσης ειδικά επικεντρωμένου στα προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά, θα μπορούσε να περιορίσει τον αριθμό των μη ασφαλών προϊόντων που πωλούνται απευθείας στους καταναλωτές της ΕΕ.

Η αλυσίδα παραγωγή και η αξιακή αλυσίδα είναι ολοένα και περισσότερο παγκόσμιες και διασυνδεδεμένες. Οι αλυσίδες διανομής και λιανικής πώλησης καθοδηγούνται από τη ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και της οικονομίας των πλατφορμών. Ως εκ τούτου, η ισχυρή διεθνής συνεργασία μεταξύ των αρχών και όλων των συντελεστών της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι σημαντική για την εξασφάλιση αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών. Ταυτόχρονα, είναι μείζονος σημασίας η ΕΕ να προβάλει διεθνώς ως ευρωπαϊκή αξία και πρότυπο το υψηλό επίπεδο προστασίας που παρέχει στους καταναλωτές.

Η εγγύηση της ασφάλειας των εισαγωγών και η προστασία των καταναλωτών της ΕΕ από αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές που εφαρμόζουν επιχειρηματίες εκτός ΕΕ απαιτεί εγχώρια ενισχυμένη δράση μέσω ισχυρότερων εργαλείων εποπτείας της αγοράς και στενή συνεργασία με τις αρχές στις χώρες-εταίρους της ΕΕ. Μεγάλος αριθμός επικίνδυνων προϊόντων τα οποία εντοπίζονται στην ΕΕ προέρχονται από τρίτες χώρες. Ενδεικτικά, το 2019, ποσοστό 64 % των ειδοποιήσεων στο σύστημα της πύλης για την ασφάλεια Safety

⁹⁸ Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries.

Gate/RAPEX αφορούσε προϊόντα που κατασκευάζονται εκτός ΕΟΧ, συχνά στην Κίνα. Από το 2006 η Επιτροπή συμμετέχει στη συνεργασία για την ασφάλεια των προϊόντων μέσω του συστήματος RAPEX για την Κίνα, το οποίο έχει συμβάλει στη μείωση του αριθμού των μη ασφαλών προϊόντων, ακόμη και αν ο αριθμός εξακολουθεί να είναι συνολικά υψηλός.

Η συνεργασία και η ανταλλαγή δεδομένων για επικίνδυνα προϊόντα με **χώρες με παρόμοιες αγορές** θα μπορούσε να αποτελέσει έναν ακόμη τρόπο εγγύησης της ασφάλειας των καταναλωτών της ΕΕ. Με τον τρόπο αυτό, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να εστιάσουν καλύτερα τις δραστηριότητές τους και να αντιμετωπίσουν νέους και αναδυόμενους κινδύνους. Προκειμένου να συνδράμει στην προσπάθεια αυτή, η Επιτροπή δημιούργησε μηχανισμούς για την τακτική ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με επικίνδυνα προϊόντα με τον **Καναδά**. Επίσης, αξιοποιεί τις σημαντικές δυνατότητες της εμπορικής πολιτικής και εξετάζει τη συμπερίληψη μιας παρόμοιας ανταλλαγής σχετικά με την ασφάλεια και τη συμμόρφωση μη διατροφικών προϊόντων και με τη συναφή εποπτεία της αγοράς στο πλαίσιο εμπορικών συμφωνιών που τελούν υπό προετοιμασία (λ.χ. με την **Αυστραλία**, τη **Νέα Ζηλανδία** και τη **Χιλή**).

Εξίσου σημαντική είναι η αναζήτηση στενών συνεργασιών με χώρες στην **Ευρωπαϊκή Γειτονία** και στα **Δυτικά Βαλκάνια**. Οι συνεργασίες αυτές έχουν ιδιαίτερη σημασία λόγω της γεωγραφικής εγγύτητας και της διαδικασίας ευθυγράμμισης των χωρών αυτών με το κεκτημένο της ΕΕ στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών και της ασφάλειας.

Τα υψηλά επίπεδα προστασίας των καταναλωτών στην ΕΕ μπορούν να λειτουργήσουν ως μοντέλο για άλλες **χώρες με λιγότερο προηγμένες δομές** για την προστασία των καταναλωτών και θα πρέπει να προβληθούν κατά την κατάρτιση της διεθνούς ημερήσιας διάταξης. Παραδείγματος χάριν, ορισμένες χώρες εκτός ΕΕ έχουν εκφράσει έντονο ενδιαφέρον για την υιοθέτηση συστήματος παρόμοιου με το σύστημα της πύλης για την ασφάλεια Safety Gate/RAPEX της ΕΕ. Από την άποψη αυτή, η Επιτροπή παρέχει κανονιστική στήριξη και συμμετέχει σε δραστηριότητες ανάπτυξης ικανοτήτων.

Η πολυμερής συνεργασία σε θέματα καταναλωτών είναι μείζονος σημασίας για την προώθηση υψηλού επιπέδου προστασίας και ασφάλειας σε διεθνές επίπεδο και για την προστασία των καταναλωτών παγκοσμίως. Σε συνεργασία με κράτη μέλη, η Επιτροπή θα συνεχίσει να χρησιμοποιεί την επιρροή της στους διεθνείς οργανισμούς, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (ΠΟΕ), η Διάσκεψη του ΟΗΕ για το Εμπόριο και την Ανάπτυξη (UNCTAD) ή ο Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη (ΟΟΣΑ), για την επίτευξη των στόχων αυτών.

- **Δράση 19:** Το 2021 η Επιτροπή αποσκοπεί στην ανάπτυξη ενός **σχεδίου δράσης με την Κίνα** για την ενισχυμένη συνεργασία στην ασφάλεια των προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά.
- **Δράση 20:** Από το 2021, η Επιτροπή θα επιδιώξει να αναπτύξει στήριξη σε κανονιστικό επίπεδο, τεχνική υποστήριξη και ανάπτυξη ικανοτήτων για χώρες-εταίρους της ΕΕ, και συγκεκριμένα στην **Αφρική**⁹⁹.

⁹⁹ Πρβλ. Στρατηγική της ΕΕ με την Αφρική - Κοινή ανακοίνωση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και την Ύπατη Εκπρόσωπο της Ένωσης επί Θεμάτων Εξωτερικής Πολιτικής και Πολιτικής Ασφαλείας προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, Βρυξέλλες JOIN(2020)4final, της 9ης Μαρτίου 2020.

4. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Το παρόν θεματολόγιο παραθέτει τις προτεινόμενες δράσεις της Επιτροπής για την ανάδειξη προτεραιοτήτων στην πολιτική καταναλωτών οι οποίες θα πρέπει να επιδιωχθούν από την ΕΕ και τα κράτη μέλη τουλάχιστον κατά τα επόμενα πέντε έτη. Η επιτυχία του θεματολογίου θα εξαρτηθεί από την ευρεία συνεργασία όλων των σχετικών ενδιαφερομένων. Η νέα αυτή προοπτική στη συνεργασία προτεραιοτήτων ενωσιακής και εθνικής πολιτικής συνεπάγεται ένα **νέο πλαίσιο ενισχυμένης συνεργασίας** ικανό να παράγει σαφείς δράσεις. Θα πρέπει να βασίζεται σε ετήσιες προτεραιότητες, οι οποίες θα εξετάζονται σε μια ετήσια **Διάσκεψη Καταναλωτών** με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων¹⁰⁰ γύρω από την παγκόσμια ημέρα καταναλωτών¹⁰¹. Η Διάσκεψη θα επανεξετάζει την πρόοδο που έχει επιτευχθεί τα προηγούμενα έτη και θα θέτει προτεραιότητες για το επόμενο έτος.

Η Επιτροπή θα επιδιώκει τακτικές συζητήσεις με το **Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών**. Επίσης, θα συνεργάζεται στενά με κράτη μέλη στο πλαίσιο υφιστάμενων δικτύων¹⁰², ομάδων εργασίας και επιχειρησιακών ομάδων ad hoc. Από την άποψη αυτή, η Επιτροπή θα συνεργάζεται στενά με τις εθνικές αρχές προκειμένου να εξασφαλίζει τον στενό συντονισμό των δράσεων και τη βέλτιστη χρήση των συναφών διαθέσιμων κονδυλίων σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο. Η ανταλλαγή των αποτελεσμάτων έρευνας και επιστημονικών μελετών καθώς και η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ κρατών μελών και Επιτροπής θα μπορούσε να συμβάλει σε μια στέρεη βάση τεκμηρίωσης με συναφή δεδομένα.

Οι προσπάθειες αυτές θα πρέπει να συνοδεύονται από στενή και αποτελεσματική συνεργασία με **βασικούς ενδιαφερομένους**, συμπεριλαμβανομένων **οργανώσεων καταναλωτών, της βιομηχανίας και ακαδημαϊκών**. Οι ισχυρές οργανώσεις καταναλωτών σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο είναι ουσιαστικοί εταίροι στον σχεδιασμό των εργασιών στο πλαίσιο του παρόντος θεματολογίου, το οποίο απευθύνεται και παρέχει στήριξη στους καταναλωτές. Η Επιτροπή θα συστήσει μια **νέα συμβουλευτική ομάδα για την πολιτική καταναλωτών** που θα επανεξετάζει την πρόοδο και θα εξετάζει τις προτεραιότητες για το επόμενο έτος, με τα οποία θα συνεισφέρει στις συζητήσεις της Διάσκεψης Καταναλωτών. Θα πρέπει να συνενώνει όλους τους ενδιαφερομένους, αλλά και να επιτρέπει τη διεξαγωγή στοχευμένων συζητήσεων, λ.χ. μεταξύ οργανώσεων καταναλωτών και δημόσιων αρχών. Θα πρέπει να επιδιώκονται διάφορες μορφές **συνεργασίας με επιχειρήσεις**, μεταξύ άλλων μέσω δραστηριοτήτων κατάρτισης, ανταλλαγής ορθών πρακτικών και συναντήσεων με εταιρείες που συμμετέχουν με εθελοντικές δεσμεύσεις.

Παράλληλα, ο ισχύων **πίνακας αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες** σχετικά με την κατάσταση των καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ θα πρέπει να **αναπτυχθεί περαιτέρω**, ώστε να αποτυπώνει καλύτερα την πραγματικότητα όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών, την ασφάλεια των προϊόντων και τη βιώσιμη κατανάλωση σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο, βάσει ενός αναθεωρημένου συνόλου δεικτών. Θα πρέπει να βασίζεται σε

¹⁰⁰ Στη Διάσκεψη Καταναλωτών συμμετέχουν ενδιαφερόμενοι από τα κράτη μέλη της ΕΕ και συγκεκριμένα υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής, εθνικές αρχές επιβολής, εκπρόσωποι της ακαδημαϊκής κοινότητας, καταναλωτικές και επιχειρηματικές οργανώσεις καθώς και εκπρόσωποι της νεολαίας.

¹⁰¹ Η οποία εορτάζεται κάθε έτος στις 15 Μαρτίου.

¹⁰² Για παράδειγμα, το Δίκτυο Πολιτικής Καταναλωτών, στο οποίο συμμετέχουν ανώτατοι υπάλληλοι των κρατών μελών και της Επιτροπής.

ένα ενισχυμένο σύστημα συγκέντρωσης δεδομένων και να καλύπτει την κατάσταση σε όλες τις αγορές και τις χώρες, τις απόψεις και τη συμπεριφορά των καταναλωτών, καθώς και τις ικανότητες και τις δράσεις των κρατών μελών στον τομέα της επιβολής του νόμου. Βάσει των δεδομένων που συγκεντρώνονται μέσω του πίνακα και της στενής συνεργασίας όλων των ενδιαφερομένων, θα μπορούν να σχεδιάζονται, να εναρμονίζονται και να ιεραρχούνται ενωσιακά και εθνικά μέτρα για μέγιστο αντίκτυπο προς όφελος των καταναλωτών ανά την ΕΕ.

- **Δράση 21:** Η Επιτροπή αποσκοπεί στη σύσταση μιας **συμβουλευτικής ομάδας για την πολιτική καταναλωτών** στην οποία θα συμμετέχουν εκπρόσωποι οργανώσεων καταναλωτών, της κοινωνίας των πολιτών και της βιομηχανίας με στόχο τη στήριξη του θεματολογίου για τους καταναλωτές¹⁰³.
- **Δράση 22:** Η Επιτροπή σχεδιάζει να αναμορφώσει τον **πίνακα αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες** το 2021, προκειμένου να βελτιώσει τη λειτουργία παρακολούθησης και συγκριτικής αξιολόγησης, καθώς και τη συνάφειά του για την ενίσχυση της συνεργασίας στον τομέα της επιβολής στην ΕΕ.

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η ΕΕ διαθέτει ένα στέρεο πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών που έχει αναπτυχθεί από χρόνια και πρόσφατα ενισχύθηκε με αρκετές νομοθετικές πρωτοβουλίες από τις οποίες οι καταναλωτές στην ΕΕ θα επωφεληθούν κατά τα επόμενα έτη. Το νέο θεματολόγιο για τους καταναλωτές περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο τα επιτεύγματα αυτά θα μπορούσαν να παγιωθούν μέσα από ένα εύρος δράσεων για την αντιμετώπιση προκλήσεων, πολλές εκ των οποίων αναδείχτηκαν περαιτέρω στο πλαίσιο της τρέχουσας πανδημίας, και για την ενίσχυση του συνολικού πλαισίου συνεργασίας μεταξύ θεσμικών οργάνων της ΕΕ, κρατών μελών και ενδιαφερομένων. Αυτό θα συμβάλει καταλυτικά στη βιώσιμη ανάκαμψη και την ανθεκτικότητα της οικονομίας και των καταναλωτών της ΕΕ.

Η Επιτροπή προσδοκεί την έναρξη ευρύ διαλόγου με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με τις προτεραιότητες και τις δράσεις καθώς και τις μεθόδους συνεργασίας με στόχο την προαγωγή της προστασίας των καταναλωτών τα προσεχή έτη, όπως περιγράφεται στο θεματολόγιο.

¹⁰³ Ως άτυπη ομάδα εμπειρογνομόνων σύμφωνα με την απόφαση της Επιτροπής, της 30.05.2016, για τη θέσπιση οριζόντιων κανόνων σχετικά με τη δημιουργία και τη λειτουργία των ομάδων εμπειρογνομόνων της Επιτροπής C(2016) 3301 final.