

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ

ΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΤΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2004

Γεώργιος Ν. Παπαϊωάννου

Δικηγόρος Lic. Sp. ULB - Υποψ. Διδάκτωρ Νομικής ΔΠΘ

I. Γενικά, η προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών

Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή προέβη στις 29 Ιανουαρίου στην έκδοση γνωμοδότησης για το Πράσινο Βιβλίο σχετικά με τη μετατροπή σε κοινοτική πράξη και τον εκσυγχρονισμό της Σύμβασης της Ρώμης του 1980 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές¹. Η Επιτροπή υιοθέτησε στις 31 Μαρτίου το ετήσιο πρόγραμμά της στο τομέα της καταναλωτικής πολιτικής, όπου προβλέπεται λεπτομερής ενημέρωση αναφορικά με τις προτεραιότητες, την κατανομή του προϋπολογισμού σε σχέση με τις προτεραιότητες αυτές, καθώς και τον τρόπο εκτέλεσης του εν λόγω προϋπολογισμού².

Ο Επίτροπος για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή, στις 5 Ιουλίου, τεκμηριώνοντας τη συμβολή της πολιτικής για τον καταναλωτή και της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έκανε αναφορά στην επιλογή υπέρ της νομοθεσίας με τη μορφή πλαισίου, επιτρέποντας την προσαρμογή στις εξελίξεις και την εφαρμογή της εν λόγω πολιτικής σε συνεργασία με τα κράτη - μέλη, τον εκσυγχρονισμό των υφιστάμενων κανόνων, την απλούστευση της νομοθεσίας, την ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών στις άλλες πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης που είναι ζωτικής σημασίας για τους στόχους τους και την ενίσχυση της άσκησης των δικαιωμάτων των καταναλωτών³. Ανάλογες και οι εισηγήσεις του αρμοδίου Επιτρόπου επί των εξελίξεων στην πολιτική για τον καταναλωτή⁴, της επιρροής της ελευθερίας των μέσων ενημέρωσης στην προστασία του καταναλωτή⁵, της προοπτικής των καταναλωτών

1. CESE 88/2004.

2. Σημειώνεται ότι είχε προηγηθεί η έκδοση της απόφασης 20/2004/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Δεκεμβρίου 2003 που θέτει ένα γενικό πλαίσιο χρηματοδότησης των δράσεων που υποστηρίζουν τη καταναλωτική πολιτική για τα έτη 2004-2007. (EE L-5 της 9ης Ιανουαρίου 2004, σ. 1).

3. Παρέμβαση στην Συνδιάσκεψη των Ενώσεων των Καταναλωτών στο Λονδίνο με θέμα το ρόλο των καταναλωτών ως οικονομικού παράγοντα στην ανταγωνιστική Ευρωπαϊκή Ένωση.

4. Ενώπιον της ολομέλειας των Ευρωπαϊκών Οργανώσεων των Καταναλωτών (BEUC) στις 28 Μαΐου στις Βρυξέλλες.

5. Απευθυνόμενος στα μέλη της Ένωσης των Εκδοτών των γερμανικών εφημερίδων στην Κολωνία στις 21 Ιουνίου.

κάτω από το πρίσμα της θέσης της Ευρώπης στον κόσμο⁶ και της υλοποίησης της πολιτικής για τον καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁷.

Για την καλύτερη γνώση των δικαιωμάτων των ευρωπαϊών καταναλωτών δόθηκε στη δημοσιότητα από την Επιτροπή στις 20 Ιουλίου ενημερωτικό έγγραφο με τίτλο «Η προστασία του καταναλωτή στην Ευρωπαϊκή Ένωση: δέκα βασικές αρχές»⁸. Σύμφωνα με το περιεχόμενό του το ελάχιστο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προσδιορίζεται από τις ακόλουθες πρακτικές αρχές. Οι ευρωπαίοι καταναλωτές: α) *μπορούν να αγοράσουν ό,τι θέλουν, όπου θέλουν*, β) *να στείλουν πίσω προϊόν που δεν λειτουργεί*, γ) *απολαμβάνουν υψηλά πρότυπα ασφάλειας για τα τρόφιμα και τα καταναλωτικά αγαθά*, δ) *γνωρίζουν τι τρώνε*, ε) *δεσμεύονται από συμβατικούς όρους που είναι δίκαιοι*, στ) *ορισμένες φορές μπορούν να υπαναχωρήσουν*, ζ) *διευκολύνονται κατά τη σύγκριση των τιμών*, η) *προστατεύονται από απόπειρες παραπλάνησης*, θ) *προστατεύονται κατά τις διακοπές τους*, ι) *τυγχάνουν ουσιαστικής αποκατάστασης στην περίπτωση των διασυννοριακών διαφορών*. Στο εν λόγω έγγραφο επισημαίνεται ότι οι εθνικοί κανόνες για την προστασία των καταναλωτών ενδέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις να παρέχουν υψηλότερο επίπεδο προστασίας, ενώ εμπεριέχονται πληροφορίες για την αναζήτηση από μέρους των καταναλωτών εκτενέστερης ενημέρωσης.

Στο Συμβούλιο έλαβε χώρα συζήτηση στις 24 Σεπτεμβρίου επί της τροποποιημένης πρότασης κανονισμού σχετικά με την προώθηση των πωλήσεων⁹. Η Προεδρεία κατέληξε στα συμπεράσματα ότι, εφόσον δεν καθίσταται δυνατή συμφωνία στο παρούσα φάση, ο φάκελος πρέπει να παραπεμφθεί εκ νέου στη Μόνιμη Επιτροπή Αντιπροσώπων για περαιτέρω εξέταση κατά τρόπον ώστε να επιτραπεί στο Συμβούλιο Ανταγωνιστικότητας να φθάσει σε συμφωνία κατά την επόμενη συνεδρίασή του¹⁰.

Τα σημερινά καθεστώδες της αυτορρύθμισης και του συνδυασμού της με τη ρύθμιση στην ενιαία αγορά αποτέλεσε αντικείμενο ακρόασης που διοργανώθηκε την 1η Οκτωβρίου από το Παρατηρητήριο της Ενιαίας Αγοράς που έχει συσταθεί από την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή με στόχο την εποπτεία της λειτουργίας της στο επίπεδο των ενεργών χρηστών της, τον εντοπισμό ενδεχόμενων

6. Που έλαβε χώρα στο Διεθνές Συνέδριο για τη Στεγαστική Χρηματοδότηση στις 23 Ιουνίου στις Βρυξέλλες.

7. Στα πλαίσια της Συνδιάσκεψης της Ολλανδικής Προεδρίας για την πολιτική για τον καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο Άμστερνταμ στις 21 Οκτωβρίου.

8. Βλ. και τη σχετική παρέμβαση της *Pavel Telicka*, μέλους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στη συνεδρίαση της Ευρωπαϊκής Συμβουλευτικής Ομάδας Καταναλωτών που έλαβε χώρα στις Βρυξέλλες, στις 22 Σεπτεμβρίου.

9. Τροποποιημένη πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την προώθηση των πωλήσεων στην εσωτερικής αγορά, COM (2002) 0585.

10. Της 25ης και της 26ης Νοεμβρίου.

κενών και την πρόταση βελτιώσεων. Σχετική με το αντικείμενο της ακρόασης έκθεση προβλέπεται να έχει καταρτιστεί μέχρι το τέλος του έτους.

Ο Επίτροπος για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή¹¹ κατά τον απολογισμό της χρονικής περιόδου 1999-2004, που έλαβε χώρα στις 18 Οκτωβρίου, αναφέρθηκε μεταξύ άλλων, σχετικά με τις καταναλωτικές υποθέσεις, στη σύσταση των δικτύων επίλυσης εξωδίκων παραπόνων EEJ-NET και FIN-NET¹², τον Κανονισμό για τις διασυνοριακές τραπεζικές επιβαρύνσεις¹³, τη νέα στρατηγική της πολιτικής για τον καταναλωτή για τα έτη 2002-2006¹⁴, τα σχετικά με τη διεύρυνση σεμινάρια για τις καταναλωτικές οργανώσεις, το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Δίκαιο των Συμβάσεων¹⁵, την πρωτοβουλία για την εμπιστοσύνη στο ηλεκτρονικό εμπόριο¹⁶, τη έκθεση για την ασφάλεια των προϊόντων, την έκθεση για την πυρασφάλεια στα ξενοδοχεία, τον Κανονισμό για την διοικητική συνεργασία για την επιβολή της νομοθεσίας της προστασίας του καταναλωτή¹⁷, τις προτάσεις για την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές¹⁸ και την αναθεώρηση της οδηγίας για την καταναλωτική πίστη¹⁹.

Η εφαρμογή του ευρωπαϊκού δικαίου προϋποθέτει τη γνώση των δικαιωμάτων των πολιτών και την εύκολη πρόσβασή τους στη δικαιοσύνη. Για το λόγο αυτό εξαγγέλθηκε στις 25 Οκτωβρίου η σύμπτυξη των δύο υφιστάμενων δικτύων, αφενός των ευρωπαϊκών καταναλωτικών κέντρων που παρέχουν ενημέρωση και υποστήριξη σε διασυνοριακά ζητήματα, αφετέρου του ευρωπαϊκού εξωδικαστικού δικτύου που βοηθά τους καταναλωτές να επιλύουν τις διαφορές τους προσφεύγοντας σε μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως οι μεσολαβητές και οι διαιτητές. Το νέο δίκτυο πρόκειται να τεθεί σε λειτουργία στις αρχές του έτους 2005.

II. Η προώθηση του ασφαλούς εμπορίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση

I. Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές

Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή προέβη στις 29 Ιανουαρίου στην έκδοση γνωμοδότησης για την πρόταση οδηγίας σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές²⁰. Στα πλαίσια της διαδικασίας της συναπόφασης για την έκδο-

11. Πρόκειται για τον απερχόμενο Επίτροπο *David Byrne*.

12. Βλ. παρακάτω υπό III.9.

13. Βλ. παρακάτω υπό III.6.

14. Όπου συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι οδηγίες - πλαίσιο, τα πρότυπα, η καλή πρακτική, η εκπαίδευση και οι έρευνες.

15. Βλ. παρακάτω υπό II.2.

16. Βλ. παρακάτω υπό II.4.

17. Βλ. παρακάτω υπό IV.1.

18. Βλ. παρακάτω υπό II.1.

19. Βλ. παρακάτω υπό III.4.

20. CESE 105/2004.

ση οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές²¹ η επιτροπή εσωτερικών υποθέσεων και προστασίας του καταναλωτή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου υιοθέτησε στις 17 Μαρτίου την έκθεση²² που περιλαμβάνει τροποποιήσεις²³ σχετικά με την προσθήκη στον τίτλο του χαρακτηρισμού των πρακτικών ως διασυννοριακών, την εφαρμογή πλήρους εναρμόνισης, την εξειδίκευση των χαρακτηριστικών των ειδικών κατηγοριών καταναλωτών στις οποίες αναφέρεται η προβλεπόμενη στην οδηγία διαστρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς, και τέλος την υπαγωγή στο πεδίο εφαρμογής και των άρθρων ή άλλων δημοσιεύσεων που γίνονται έναντι τιμήματος²⁴ υπό την προϋπόθεση ότι το περιεχόμενό τους ελέγχεται κατά κύριο λόγο από διαφημιστές παρά από εκδότες.

Κατά την πρώτη ανάγνωση το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στις 20 Απριλίου υιοθέτησε την προαναφερόμενη έκθεση κάνοντας ορισμένες τροποποιήσεις στο περιεχόμενό της²⁵ σχετικά με την επέκταση του ελέγχου και σε πρακτικές που δεν έχουν ως αποτέλεσμα τη σύναψη σύμβασης, τον επιπλέον προσδιορισμό ορισμένων χαρακτηριστικών παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών, τις επίμαχες ειδικές κατηγορίες καταναλωτών και την υποχρέωση σύνταξης περιοδικών εκθέσεων από την Επιτροπή σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας και της ανά πενταετία πρότασης αναθεώρησης της λίστας των αθέμιτων πρακτικών.

Συμφωνία επί της προταθείσας ευρωπαϊκής οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές επιτεύχθηκε στις 18 Μαΐου στο Συμβούλιο Ανταγωνιστικότητας. Σύμφωνα με το περιεχόμενό της προβλέπεται η πλήρης εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών, αφενός υιοθετώντας μια γενική απαγόρευση των πρακτικών που είναι αντίθετες στις απαιτήσεις της επαγγελματικής επιμέλειας και διαστρεβλώνουν τη συμπεριφορά των καταναλωτών, αφετέρου προσδιορίζοντας τις έννοιες της επιθετικής και της παραπλανητικής πρακτικής προώθησης προϊόντων.

Το Συμβούλιο των Υπουργών υιοθέτησε στις 15 Νοεμβρίου κοινή θέση για την έκδοση οδηγίας²⁶ προκειμένου να απαγορευθούν οι επιθετικές και οι παραπλανητικές πρακτικές προώθησης προϊόντων και να εναρμονιστούν οι σχετικοί με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές κανόνες των κρατών - μελών. Η Επιτροπή στις 16 Νοεμβρίου δήλωσε την υποστήριξή της στην εν λόγω κοινή θέση²⁷. Σύμφωνα με την

21. Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση των Οδηγιών, 84/450/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ, COM (2003) 0356.

22. Πρόκειται για την έκθεση της Εισηγήτριας *Fiorella Ghilardotti*.

23. PE A5-0188/2004.

24. «Advertorials».

25. PE T5-0298/2004.

26. CSL 11630/2/2004.

27. Όπως προκύπτει από το περιεχόμενο της Ανακοίνωσης της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σύμφωνα με το άρθρο 251 παράγραφος 2 δεύτερο εδάφιο της Συνθήκης ΕΚ σχετικά με την κοι-

τελευταία, μεταξύ άλλων, επιθετικές πρακτικές θεωρούνται η υποχρεωτική υπογραφή σύμβασης πριν από την απομάκρυνση από το εμπορικό κατάστημα, ορισμένες αδιάκριτες επισκέψεις σε κατοικίες καταναλωτών, η αξίωση πληρωμής προϊόντων που δεν ζητήθηκαν, ενώ παραπλανητικές, η ψευδής δήλωση προσχώρησης του προμηθευτή σε κώδικα δεοντολογίας και ο μη αληθής χαρακτηρισμός της δωρεάν παροχής.

2. Το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων

Ειδική διάσκεψη εργασίας σχετικά με τους τυποποιημένους όρους των συναλλαγών διοργανώθηκε από την Επιτροπή στις 19 Ιανουαρίου στις Βρυξέλλες. Η Επιτροπή θεωρεί ότι κατ' αρχήν η χρήση των όρων αυτών έχει ευεργετικά αποτελέσματα διότι απλοποιεί τις νομικές διαδικασίες και επιτρέπει την αποφυγή περιττών εξόδων, ενώ ενδεχόμενος πολυεθνικός χαρακτήρας τους θα ευνοούσε και το διασυνοριακό εμπόριο. Από τις συζητήσεις σχετικά με την κατάρτιση ευρωπαϊκής εμβέλειας όρων από τους παράγοντες της αγοράς με τη διευκόλυνση της Επιτροπής προέκυψαν δύο κοινά συμπεράσματα: αφενός ότι η Επιτροπή θα μπορούσε να συντάξει έναν κατάλογο των πιο σημαντικών νομικών και διοικητικών εμποδίων για τη χρήση τους, αφετέρου η τοποθέτηση σε ειδικό ιστοχώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτυχημένων παραδειγμάτων υφιστάμενων τυποποιημένων συμβατικών όρων.

Μια συνδιάσκεψη της Επιτροπής και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων έλαβε χώρα στις 28 Απριλίου θέτοντας το διάλογο κάτω από το πρίσμα της ημερησίας διάταξης της Λισσαβόνας και του στόχου να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η πιο ανταγωνιστική και δυναμική, με έρεισμα στη γνώση, οικονομία στον κόσμο. Με την προσδοκία εμπέδωσης της ασφάλειας δικαίου και άρσης εμποδίων χάριν της μεγιστοποίησης των δυνατοτήτων της αγοράς προς όφελος αμφοτέρων των επαγγελματιών και των καταναλωτών, τέθηκαν, μεταξύ άλλων, ζητήματα συνέχισης της διαβούλευσης και προσφυγής σε διαρκή νομοθετικά μέσα που να προσαρμόζονται στις ανάγκες της αγοράς. Επιβεβαιώθηκε ακόμη η ανάγκη συνεκτίμησης των διαφορετικών προσεγγίσεων, διαρκούς τεχνικής υποστήριξης, αλλά και αποδοχής θεμελιωδών αρχών, όπως της συμβατικής ελευθερίας εντός ενός πλαισίου προστασίας των συμφερόντων του ασθενέστερου μέρους, όπως ο καταναλωτής.

Η Επιτροπή προέβη στις 31 Ιουλίου σε πρόσκληση ενδιαφέροντος για τη δημιουργία ενός δικτύου για την προώθηση του ευρωπαϊκού δικαίου των συμβάσεων απευθυνόμενη στους παράγοντες της αγοράς και εξειδικευμένους νομικούς με καταληκτική ημερομηνία την 4η Οκτωβρίου. Σε συνέχεια του Σχεδίου Δράσης του προηγούμενου χρόνου²⁸, η Επιτροπή με την *Ανακοίνωση της 11ης Οκτωβρίου*²⁹ προ-

νή θέση του Συμβουλίου όσον αφορά την έκδοση οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, COM (2004) 0753.

28. Στο σχέδιο δράσης της 12ης Δεκεμβρίου 2003 περιέχονταν τα συμπεράσματα από τον πρώτο γύρο της διαβούλευσης για το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων.

διέγραψε το σχέδιο για την ανάπτυξη ενός Κοινού Πλαισίου Αναφοράς, που θα παράσχει σαφείς ορισμούς των νομικών όρων, θεμελιώδεις αρχές και συνεκτικούς πρότυπους κανόνες δικαίου των συμβάσεων προσδιορίζοντας παράλληλα το κοινοτικό κεκτημένο και υιοθετώντας τις καλύτερες λύσεις των εθνικών νομικών συστημάτων. Η θέσπιση του εν λόγω πλαισίου προβλέπεται για το 2009 μετά από μακρά διαβούλευση³⁰. Επίσης, με την ίδια ανακοίνωση προωθείται η εκπόνηση ευρωπαϊκής εμβέλειας γενικών όρων των συναλλαγών και ο προβληματισμός για τη σκοπιμότητα έκδοσης μιας προαιρετικής πράξης για το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων.

Οι εμπειρογνώμονες των κρατών - μελών ήρθαν σε συμφωνία στις 3 Δεκεμβρίου στις Βρυξέλλες σχετικά με τη σύσταση ενός δικτύου για το προαναφερόμενο πλαίσιο που θα διασκέπτεται από δύο έως τέσσερις φορές το χρόνο. Η πρώτη διάσκεψη του δικτύου των εμπειρογνομόνων εκπροσώπων της αγοράς για το Κοινό Πλαίσιο Αναφοράς έλαβε χώρα στις 15 Δεκεμβρίου στις Βρυξέλλες. Στα πλαίσια των εργασιών του δικτύου, κυβερνητικοί αξιωματούχοι, εκπρόσωποι προμηθευτών και καταναλωτών και εξειδικευμένοι νομικοί θα συνεισφέρουν με την πρακτική εμπειρία τους στην κατάρτιση ενός νομικού εγχειριδίου κοινών αρχών και δεοντολογικών κανόνων που διέπουν τις καταναλωτικές και τις υπόλοιπες συμβάσεις. Κατά την πρώτη διάσκεψη έγιναν εισηγήσεις σχετικά με τη σκοπιμότητα και τη διαδικασία εκπόνησης του εν λόγω πλαισίου, ενώ οι συζητήσεις επικεντρώθηκαν στα προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν και στο πιθανό περιεχόμενο του πλαισίου.

3. Οι καταχρηστικές ρήτρες

Σύμφωνα με απόφαση του πρώτου τμήματος του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων³¹, το άρθρο 6, παρ. 2 της Οδηγίας για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων³² αποσκοπεί στην προστασία όλων των καταναλωτών στο πλαίσιο του συνόλου των συμβάσεων που συνάπτονται με επαγγελματίες, ενώ αντίθετα σχε-

29. Ανακοίνωση από την Επιτροπή το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της 11ης Οκτωβρίου με τίτλο «*Το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων και η αναθεώρηση του κοινοτικού κεκτημένου πορείας προς τα εμπρός*», COM (2004) 0651. Είχε προηγηθεί η κατάθεση 122 εισηγήσεων στο πλαίσιο της σχετικής διαβούλευσης.

30. Θα προηγηθεί με επιμέλεια της Επιτροπής η παροχή κατάλληλης τεχνικής υποστήριξης, η αντιμετώπιση ενδεχόμενων πολιτικών ζητημάτων, η αναζήτηση πιθανής δομής και περιεχομένου και στη συνέχεια η εκπόνησή του με δοκιμή της πρακτικής εφαρμογής του και διαβούλευση με τη μορφή Λευκής Βίβλου.

31. Απόφαση Δ.Ε.Κ. της 9ης Σεπτεμβρίου 2004, υποθ. C-70/03, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων κατά Βασιλείου της Ισπανίας (μη δημοσιευμένη ακόμη στη συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου). Το περιεχόμενο της απόφασης είναι σύμφωνο με τις σχετικές προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα Geelhoed της 29ης Απριλίου 2004.

32. Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L-95, της 21ης Απριλίου 93, σ. 29).

τική διάταξη ισπανικού νόμου προβλέπει τέτοια προστασία για ορισμένα μόνον είδη συμβάσεων, ήτοι για τις συμβάσεις του άρθρου 5, παρ. 1 της Σύμβασης της Ρώμης, και μόνον εφόσον πληρούνται ορισμένες προϋποθέσεις, ήτοι οι απαιτούμενες από την παράγραφο 2 του άρθρου αυτού. Η γενική διατύπωση της εν λόγω οδηγίας που ορίζει απλώς ότι η σύμβαση πρέπει να έχει στενή σχέση με την επικράτεια των κρατών - μελών, επιτρέπει να λαμβάνονται υπόψη διάφορες παράμετροι που συνδέονται με τη σχέση αυτή, ανάλογα με τις εκάστοτε περιστάσεις. Μολονότι η σκοπίμως αόριστη έννοια την οποία επέλεξε ο κοινοτικός νομοθέτης μπορεί ενδεχομένως να συγκεκριμενοποιηθεί μέσω διαφόρων ενδείξεων, το εύρος της εν λόγω έννοιας δεν μπορεί να περιοριστεί με ένα συνδυασμό προκαθορισμένων κριτηρίων περί της σχέσης, όπως οι σωρευτικές προϋποθέσεις σχετικά με τον τόπο διαμονής και τη σύναψη της σύμβασης που προβλέπονται στο άρθρο 5 της Σύμβασης της Ρώμης³³.

Η δε εισαγωγή ενός κανόνα περί ευνοϊκής για τους καταναλωτές ερμηνείας, χωρίς κανένα περιορισμό και χωρίς ειδική εξαίρεση περί των συλλογικών αγωγών επί παραλείπει από την εφαρμογή του ερμηνευτικού κανόνα, έρχεται σε αντίθεση με τα οριζόμενα στο άρθρο 5 της εν λόγω οδηγίας περί μη εφαρμογής του εν λόγω ερμηνευτικού κανόνα στα πλαίσια των διαδικασιών των συλλογικών αγωγών επί παραλείπει προκειμένου να αποφευχθεί η γενικευμένη χρήση όρου με καταχρηστικό χαρακτήρα³⁴.

4. Το ηλεκτρονικό εμπόριο

Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν χρησιμοποιείται ευρέως στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με ένα μικρό ποσοστό που δεν ξεπερνά το 16% να επωφελείται των δυνατοτήτων που προσφέρει, όπως προκύπτει από σχετική έρευνα³⁵ τα αποτελέσματα της οποίας δόθηκαν στη δημοσιότητα την ευρωπαϊκή ημέρα του καταναλωτή, ήτοι στις 15 Μαρτίου³⁶. 57% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι δεν έχουν καν πρόσβαση στο διαδίκτυο, ενώ το 25% όσων δεν το χρησιμοποιούν αμφιβάλλει για την αξιοπιστία του ηλεκτρονικού εμπορίου και 44% αντίστοιχα για την ακρίβεια της πληροφόρησης που παρέχει. Κατά τη διάρκεια συνεδρίου που έλαβε χώρα την ίδια ημέρα στο Δουβλίνο παρουσιάστηκαν εισηγήσεις σχετικά με τη γενική επισκόπηση του εποπτικού πλαισίου, τη σχετική προοπτική του ΟΑΣΑ, τα νομικά εμπόδια στο ηλε-

33. Βλ. σημ. 33 του σκεπτικού της απόφασης.

34. Βλ. σημ. 20 του σκεπτικού της απόφασης.

35. Πρόκειται για την έρευνα με τίτλο «*European Union Public Opinion on Issues Relating to Business to Consumer E-Commerce*» που διενεργήθηκε το Σεπτέμβριο του 2003 για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή (Special Eurobarometer 60.0 - European Opinion Research Group EEOG).

36. Κατά τη διάρκεια συνεδρίου με θέμα «Εμπεδώνοντας την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ευρωπαϊκή απευθείας συνδεδεμένη αγορά» που έλαβε χώρα στο Δουβλίνο στις 15 Μαρτίου.

κτρονικό εμπόριο, τα σήματα εμπιστοσύνης, την ενημέρωση των καταναλωτών και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων αναφορικά με τους κανονισμούς, τους κώδικες και τις ιστοσελίδες, την ασφάλεια των πληρωμών και τους αντιλογισμούς χρεώσεων, τη συνεργασία για την επιβολή της νομοθεσίας και τις πρωτοβουλίες απευθείας επίλυσης διαφορών.

Σε ένα σχετικό έγγραφο εργασίας του προσωπικού της Επιτροπής της 8ης Νοεμβρίου με αντικείμενο τα διδάγματα από την πρωτοβουλία για την εμπιστοσύνη στο ηλεκτρονικό εμπόριο περιελήφθησαν αναφορές στην προσφυγή στα μέσα της νομοθεσίας και των διαδικασιών επιβολής και αποκατάστασης για την εμπέδωση της εμπιστοσύνης, στους κώδικες δεοντολογίας, τα σήματα εμπιστοσύνης και άλλες ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες καθώς και στις προϋποθέσεις αναγνώρισης ευρωπαϊκού σήματος εμπιστοσύνης³⁷.

III. Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

1. Οι εμπειρίες και οι απόψεις των καταναλωτών

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα του ευρωβαρόμετρου προέκυψαν ενδιαφέροντα ευρήματα σχετικά με την άποψη των ευρωπαϊκών καταναλωτών για το τραπεζικό σύστημα³⁸. Πιο συγκεκριμένα, κύρια προτεραιότητα θεωρείται η πληρωμή λογαριασμών για το 65% των ερωτηθέντων, η αποταμίευση για την κάλυψη εκτάκτων αναγκών για το 51%, και η διαβίωση με τα τρέχοντα εισοδήματα για το 49%. Για το 23% τα οικονομικά ζητήματα είναι πολύπλοκα³⁹, στο 20% προκαλούν δέος⁴⁰, ενώ στο 19% κατάθλιψη⁴¹.

Μετρητά χρησιμοποιούν το 46% των ερωτηθέντων στη χώρα τους⁴², ενώ σε άλλο κράτος - μέλος μετρητά το 34% και τραπεζικές κάρτες το 33%. Το 13% έχει ήδη χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό χρήμα⁴³, ενώ το 20% προτίθεται να το πράξει στα επόμενα χρόνια. 80% διαθέτουν τρεχούμενο λογαριασμό με παράλληλη χρήση κάρτας πληρωμών, ή βιβλιαρίου επιταγών. 45% είναι κάτοχοι πιστωτικών καρτών

37. SEC (2004) 1390.

38. Πρόκειται για την έρευνα με τίτλο «Public Opinion in Europe: Financial Services Highlights» που διενεργήθηκε κατά το διάστημα από το Νοέμβριο μέχρι και το Δεκέμβριο του 2003 για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή, και της οποίας τα πορίσματα δόθηκαν στη δημοσιότητα τον Ιούνιο του 2004 (Special Eurobarometer 202/Wave 60.2 - European Opinion Research Group EFIG).

39. Μεταξύ 12% στο Λουξεμβούργο και 45% στην Πορτογαλία.

40. Μεταξύ 3% στη Δανία και 40% στην Ελλάδα.

41. Μεταξύ 7% στη Δανία και 40% στη Μεγάλη Βρετανία.

42. Στην Ελλάδα, το ποσοστό όσων χρησιμοποιούν μετρητά ανέρχεται στο 94%, για τις δε πιστωτικές κάρτες στο 3%.

43. Με μεγαλύτερο το ποσοστό του 42% στο Βέλγιο.

και 44% είναι δικαιούχοι έντοκου λογαριασμού καταθέσεων⁴⁴. Το επίπεδο των διασυνοριακών χρηματοοικονομικών συναλλαγών δεν υπερβαίνει το 4% σχετικά με τους τραπεζικούς λογαριασμούς και το 1% σχετικά με τα υπόλοιπα προϊόντα⁴⁵. Η έλλειψη πληροφόρησης είναι το κυριότερο εμπόδιο σε ποσοστό 24% στο διασυνοριακό εμπόριο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Για το 23% υφίσταται αυξημένος κίνδυνος, ενώ για το 22% γλωσσικά προβλήματα.

Οι μισοί από τους ευρωπαίους ερωτηθέντες πιστεύουν ότι είναι δύσκολο να αντιληφθούν εκ των προτέρων τι ακριβώς καλύπτεται από μια ασφαλιστική σύμβαση⁴⁶. Ανάλογο ποσοστό θεωρεί δύσκολη τη σύγκριση της πληροφόρησης σχετικά με τις επιβαρύνσεις και τα χαρακτηριστικά των τραπεζικών λογαριασμών. Το 45% έχει την άποψη ότι το κόστος τήρησης τραπεζικού λογαριασμού είναι ακριβό⁴⁷. Επτά στους δέκα θεωρούν ότι δεν είναι δυνατό να δανειστούν όσο θέλουν λόγω έλλειψης πραγματικών ελέγχων⁴⁸. Λίγο περισσότεροι διαφωνούν ότι οι συναλλασσόμενοι στη χώρα τους αντιμετωπίζουν πρόβλημα υπερχρέωσης⁴⁹. Έξι στους δέκα ομολογούν δυσκολία στην κατανόηση των πληροφοριών που παρέχονται από τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα σχετικά τον τρόπο λειτουργίας και τους κινδύνους της ενυπόθηκτης πίστης, ενώ το 55% δηλώνει ότι δυσκολεύεται να συγκρίνει την ενημέρωση που λαμβάνει σχετικά με τα ενυπόθηκα δάνεια. Το δε 43% δηλώνει αδυναμία να κατανοήσει εκ των προτέρων πόσο θα του κοστίσει μια πίστωση. Εξάλλου, το 35% συμφωνεί με την άποψη ότι η πίστωση είναι περισσότερο χρήσιμη παρά επικίνδυνη, ενώ το 52% εκφράζει σχετικά τη διαφωνία του.

Το 58% των ευρωπαίων ερωτηθέντων διαφωνεί με την άποψη ότι η ενημέρωση που παρέχεται από τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα είναι σαφής και κατανοητή. Το 29% συμφωνεί⁵⁰. Το 76% θεωρεί δύσκολη την επικράτηση σε μια διαφορά με τράπεζα. Μόνον το 10% τη βρίσκει εύκολη⁵¹, ενώ 17% συμφωνούν με την άποψη ότι υπάρχουν εύκολοι τρόποι διευθέτησης των διαφορών με τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρίες⁵². 69% θεωρούν εύκολη της αλλαγή τράπεζας⁵³. Περίπου έξι από

44. Το ποσοστό χρήσης χρηματοοικονομικών προϊόντων είναι ιδιαίτερα χαμηλό στην Ελλάδα και την Πορτογαλία.

45. Με πιο σημαντικά τα ποσοστά στο Λουξεμβούργο.

46. Ειδικότερα, οι Δανοί σε ποσοστό 69% και οι Σουηδοί σε ποσοστό 78%.

47. Με μικρότερο το ποσοστό του 20% των Ολλανδών και μεγαλύτερο αυτό του 80% των Ιταλών.

48. Το ποσοστό υποχωρεί κάτω από τα δύο τρίτα μόνον στην περίπτωση της Μεγάλης Βρετανίας, της Γαλλίας και της Αυστρίας.

49. Με κορυφαίο το ποσοστό του 93% στην Ολλανδία.

50. Με μεγαλύτερο το ποσοστό του 46% των Φιλανδών και το 44% των Βέλγων και Ιρλανδών και των κατοίκων του Λουξεμβούργου.

51. Στο Λουξεμβούργο το ποσοστό ανέρχεται στο 35%.

52. Στο Λουξεμβούργο συμφωνεί το 45%.

53. Με μεγαλύτερα τα ποσοστά των σκανδιναβικών χωρών, όπως της Φινλανδίας με 84% και της Σουηδίας με 86%.

τους δέκα θεωρούν επιθετικές τις τεχνικές προώθησης που εφαρμόζουν τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα⁵⁴. 74% αναμένουν τη συμβουλή των χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων, αλλά μόνον το 47% εμπιστεύεται τη συμβουλή αυτή⁵⁵. Άλλωστε, 92% λαμβάνουν μόνον τις σχετικές αποφάσεις.

Για την πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών το 43% των ερωτηθέντων έχει κάνει χρήση τηλεφώνου και το 23% του διαδικτύου⁵⁶. Η πληρωμή όμως αυτών των συναλλαγών έγινε σε ποσοστό 23% μέσω τηλεφώνου και 18% μέσω διαδικτύου. Η εμπιστοσύνη τους στη χρήση του τηλεφώνου για τη διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών δεν ξεπερνά το 24%⁵⁷, ενώ σχετικά με το διαδίκτυο το 20%⁵⁸. Το 40% δεν απαντά στο ερώτημα κατά πόσον είναι δυσκολότερη η επίλυση προβλημάτων κατά την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του διαδικτύου⁵⁹, ενώ οι υπόλοιποι είναι μοιρασμένοι. Λίγο περισσότεροι από τους μισούς συμφωνούν με την άποψη ότι οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές είναι κατ' αρχήν ασφαλείς⁶⁰. Το ποσοστό περιορίζεται στο 22% για την εν γένει ασφάλεια των συναλλαγών μέσω του διαδικτύου⁶¹.

Οι μισοί από τους ερωτηθέντες δέχονται ότι οι εμπιστευτικές πληροφορίες που παρέχουν στις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρίες είναι επαρκώς προστατευμένες⁶². Ένας στους τέσσερις δεν τοποθετείται στο ζήτημα της επαρκούς προστασίας των δικαιωμάτων τους σχετικά με την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών⁶³. Το 45% τίθεται υπέρ της πλήρους εναρμόνισης των ευρωπαϊκών προτύπων προστασίας του καταναλωτή, ενώ το 25% επιθυμεί τη μερική εναρμόνιση. Τέλος, ένας στους δέκα είναι αντίθετος με την εν λόγω εναρμόνιση⁶⁴.

Η Επιτροπή δημοσιοποίησε στις 28 Ιουνίου και τα αποτελέσματα δύο ερευνών⁶⁵ σχετικά με την ικανοποίηση των καταναλωτών από τις υπηρεσίες κοινής ω-

54. Το 22% δεν εκφέρει άποψη, ενώ το 21% δεν συμφωνεί.

55. Στην Ελλάδα τα ποσοστά υποχωρούν στο ήμισυ του ευρωπαϊκού μέσου όρου.

56. Η χρήση των λεγόμενων εναλλακτικών δικτύων είναι πιο δημοφιλής στις σκανδιναβικές χώρες και λιγότερο στην Πορτογαλία και την Ελλάδα.

57. Στην Σουηδία το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχεται στο 60% και στη Δανία στο 50%.

58. Αντίστοιχα, στη Δανία το 56%, στη Σουηδία το 55% και στη Φινλανδία το 48%.

59. Δικαιολογείται εν μέρει από την πιθανή έλλειψη σχετικής εμπειρίας.

60. Με ιδιαίτερα αυξημένα τα ποσοστά των Φιλανδών, των Δανών και των Σουηδών, και δη 86%, το 78% και το 77% αντίστοιχα.

61. Στις σκανδιναβικές χώρες τα αντίστοιχα ποσοστά ξεπερνούν το 50%.

62. Το 22% δε έχει σχετική άποψη.

63. Στο 34% που θεωρεί την προστασία των δικαιωμάτων του επαρκή, εμπεριέχεται και η άποψη της πλειοψηφίας των ερωτηθέντων από τη Φινλανδία και το Λουξεμβούργο.

64. Το αντίστοιχο ποσοστό στη Δανία φθάνει το 25%.

65. Πρόκειται για την ποιοτική έρευνα με τίτλο «*European Consumers and Services of Interest*» που διενεργήθηκε το χρονικό διάστημα μεταξύ Αυγούστου και Οκτωβρίου του 2003 και για την έρευνα με τίτλο «*Consumers' Opinions on Services of General Interest*» που διενεργήθηκε τον Ιούνιο και τον

φέλειας, όπως τις τηλεπικοινωνίες, την ενέργεια, τα ταχυδρομεία, την ύδρευση και τις μεταφορές. Οι καταναλωτές δήλωσαν λιγότερο ικανοποιημένοι από το κόστος για τις τηλεφωνικές και τις ταχυδρομικές υπηρεσίες παρά από την πρόσβαση και την ποιότητα των υπηρεσιών εν γένει. Με την εξαίρεση των αποθεμάτων νερού και των αστικών συγκοινωνιών οι καταναλωτές τάσσονται υπέρ του ανταγωνισμού και ζητούν σαφέστερη ενημέρωση σχετικά με τα τιμολόγια και τις τιμές, προκειμένου να είναι και ευχερέστερη η σύγκριση. Εν προκειμένω, υποβολή παραπόνου φαίνεται ότι θεωρείται άχρηστη και έχει ως μόνον αποτέλεσμα την απώλεια χρόνου. Η άποψη ότι οι δημόσιες αρχές πρέπει να διατηρήσουν την ευθύνη ορισμένων πτυχών των υπηρεσιών αυτών και μια ουσιαστική εποπτική και ρυθμιστική αρμοδιότητα αντιμετωπίζεται θετικά.

2. Η προστασία του καταναλωτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Σύμφωνα με τον Επίτροπο για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή η εμπειρία σε ορισμένα κράτη - μέλη⁶⁶ οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η συχνότητα χρήσης καρτών πληρωμών στο διαδίκτυο και η αύξηση των αντίστοιχων συναλλαγών συναρτάται με την διάθεση των εκδοτών να αποζημιώνουν τον κάτοχο σε περίπτωση προβλήματος και να στρέφονται κατά του προμηθευτή⁶⁷, επισημαίνοντας παράλληλα το ενδεχόμενο μαζικής επίκλησης απάτης από μέρους καταναλωτών⁶⁸.

Σημειώνεται ότι στις 23 Απριλίου τέθηκε σε ισχύ ο κώδικας συμπεριφοράς ανάμεσα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τα πιστωτικά ιδρύματα, ο οποίος συντάχθηκε από τις ευρωπαϊκές ενώσεις με τη συμπαράσταση της Επιτροπής. Πρόκειται για μια διακήρυξη αρχών που τηρείται σε εθελοντική βάση με επιμέλεια των εθνικών ενώσεων τραπεζών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Ειδικότερα, αναφέρεται στις αρχές της αμοιβαίας εμπιστοσύνης, της διαφάνειας, του ανοικτού διαλόγου, της τήρησης εχεμύθειας και της μη διάκρισης, στην εφαρμογή διαφανών διαδικασιών, όρων και προϋποθέσεων, στην εποπτεία, τη διαχείριση παραπόνων και τη συμμόρφωση στην κοινοτική και εθνική νομοθεσία.

Τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή αφορούν και η Οδηγία 2004/109/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Δεκεμβρίου 2004 για την εναρμόνιση των προϋποθέσεων διαφάνειας αναφορικά με την πληροφόρη-

Ιούλιο του 2003 για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή, (Candidate Countries Eurobarometer 2003.3 - Maguar Gallup Intezet).

66. Όπως η Μεγάλη Βρετανία.

67. Μια τέτοια περίπτωση χαρακτηρίζεται από τον Επίτροπο ως αμοιβαία επωφελής για τον κάτοχο και τον εκδότη της κάρτας (win-win situation).

68. Βλ. την ομιλία του Επιτρόπου *David Byrne* στις 26 Μαρτίου κατά τη συνεδρίαση του διοικητικού συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ομοσπονδίας με αντικείμενο την πολιτική για τον καταναλωτή στο πεδίο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

ση σχετικά με εκδότες των οποίων οι κινητές αξίες έχουν εισαχθεί προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 2001/34/EK⁶⁹, η Οδηγία 2004/72/EK της Επιτροπής της 29ης Απριλίου για την εφαρμογή της Οδηγίας 2003/6/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις αποδεκτές πρακτικές της αγοράς, τον ορισμό των εμπιστευτικών πληροφοριών για παράγωγα μέσα εμπορευμάτων, την κατάρτιση καταλόγων κατόχων εμπιστευτικών πληροφοριών, τη γνωστοποίηση των συναλλαγών προσώπων που ασκούν διευθυντικά καθήκοντα και τη γνωστοποίηση ύποπτων συναλλαγών⁷⁰, ο Κανονισμός 809/2004/EK της Επιτροπής της 29ης Απριλίου για την εφαρμογή της Οδηγίας 2003/71/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στα ενημερωτικά δελτία, τη μορφή των ενημερωτικών δελτίων, την ενσωμάτωση πληροφοριών μέσω παραπομπής, τη δημοσίευση των ενημερωτικών δελτίων και τη διάδοση των σχετικών διαφημίσεων⁷¹, η Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 12ης Φεβρουαρίου για την εταιρική διακυβέρνηση και την εποπτεία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με αφορμή την υπόθεση Parmalat και η Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο της 27ης Σεπτεμβρίου για την πρόληψη και την καταπολέμηση αθέμιτων εταιρικών και χρηματοοικονομικών πρακτικών⁷².

3. Ειδικά, η προστασία στη λιανική τραπεζική

Σύμφωνα με προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα⁷³ ένα εθνικό μέτρο, όπως η απαγόρευση των τοκοφόρων τρεχούμενων λογαριασμών σε ευρώ αποτελεί περιορισμό της ελευθερίας εγκαταστάσεως απαγορευόμενο από το άρθρο 43 ΣυνθΕΚ, όταν η εφαρμογή του στερεί τις θυγατρικές των αλλοδαπών τραπεζών από τη δυνατότητα να ανταγωνιστούν αποτελεσματικά όσον αφορά την αποδοχή καταθέσεων από το κοινό τις παραδοσιακά εγκατεστημένες στην ημεδαπή τράπεζες⁷⁴. Όταν μέτρα όπως το επίμαχο συνιστούν περιορισμό της ελευθερίας εγκαταστάσεως υπό την έννοια του άρθρου 43 ΣυνθΕΚ, πρέπει να θεωρείται – με βάση τα στοιχεία που εκτέθηκαν ενώπιον του Δικαστηρίου – ότι ο περιορισμός αυτός δεν δικαιολογείται από τις επιτακτικές ανάγκες γενικού συμφέροντος των οποίων γίνεται επίκληση εν

69. ΕΕ L-390 της 31ης Δεκεμβρίου 2004, σ. 38.

70. ΕΕ L-162 της 30ης Απριλίου 2004, σ. 70.

71. ΕΕ L-149 της 30ης Απριλίου 2004, σ. 1.

72. COM (2004) 611.

73. Προτάσεις του γενικού Εισαγγελέα *Tizzano* της 25ης Μαρτίου, Υπόθ. C-442/02, CaixaBank France κατά *Ministre de l' Economie, des Finances et de l' Industrie* (μη δημοσιευθείσα ακόμη στη συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου).

74. Η εκτίμηση περί του ανταγωνισμού δυνάμει των άλλων ειδών καταθέσεων εναπόκειται στο εθνικό δικαστήριο.

προκειμένω, ήτοι από την προστασία των καταναλωτών και την υποστήριξη της αποταμιεύσεως⁷⁵.

Στις 2 Απριλίου έγινε για πρώτη φορά η σύγκληση σε σώμα μιας ομάδας εμπειρογνομόνων με την επωνυμία FIN-USE⁷⁶ στην οποία ανατέθηκε από την Επιτροπή το έργο της γνωμοδότησης επί κοινοτικών πρωτοβουλιών που άπτονται των χρηστών των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και της εξακρίβωσης των στρατηγικής σημασίας ζητημάτων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που άπτονται των χρηστών στην εσωτερική αγορά. Πρόκειται για τη δεύτερη πρωτοβουλία μετά τη σύσταση του δικτύου FIN-NET⁷⁷, που αποσκοπεί αφενός στην ενίσχυση του ρόλου των χρηστών στην διαδικασία ανάπτυξης των πολιτικών της εσωτερικής αγοράς, αφετέρου στην εφαρμογή τους στην πράξη.

Στις 12 Οκτωβρίου δόθηκε στη δημοσιότητα η πρώτη γνωμοδότηση⁷⁸ που αφορά στις τέσσερις εκθέσεις απογραφής που συντάχθηκαν το Μάιο⁷⁹ στα πλαίσια της νομοθετικής διαδικασίας του Σχεδίου Δράσης για τις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες. Στα μέχρι σήμερα αποτελέσματα της δημόσιας διάσκεψης επί των εν λόγω εκθέσεων και προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία ολοκλήρωσης της εφαρμογής του προαναφερόμενου Σχεδίου Δράσης και να προσδιοριστούν οι μελλοντικοί στόχοι των πολιτικών για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες έρχονται να προστεθούν δέκα κύριες συστάσεις της ομάδας των εμπειρογνομόνων. Οι συστάσεις αυτές επικεντρώνονται στην πιο αποτελεσματική ανάμιξη και απεικόνιση των αντιλήψεων των χρηστών σε όλα τα επίπεδα κατάρτισης πολιτικών και στην άποψη ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι προϋπόθεση μιας επιτυχημένης ολοκληρωμένης αγοράς λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Καταλήγουν δε στο συμπέρασμα ότι οι χρήστες έχουν ανάγκη από περισσότερο αντικειμενική συμβουλευτική υποστήριξη και από διαφάνεια στους δεσμούς των μεσιτών στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των ασφαλιστικών πρακτόρων με τους προμηθευτές προς αντιμετώπιση της ασυμμετρίας της πληροφόρησης και της πολυπλοκότητας των προϊόντων. Εκφράζεται μάλιστα σκεπτικισμός σχετικά με τη χρήση της αυτορρύθμισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επιγραμματικά, η ομάδα εμπειρογνομόνων εκτιμά ότι αγνοήθηκαν συγκεκριμένες παράμετροι του αντίκτυπου στους χρήστες κατά τη σύνταξη των εκθέσεων,

75. Βλ. σημ. 108, παρ. 2 των προτάσεων του Γενικού Εισαγγελέα.

76. Πρόκειται για 12 ειδικούς σε ζητήματα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των χρηστών τους, δέκα εθνικότητας, που έχουν επιλεγεί με ανοικτή διαδικασία από την Επιτροπή και πρόκειται να συνεδριάζουν τέσσερις έως έξι φορές το χρόνο στις Βρυξέλλες. Οι εργασίες τους θα αποτυπώνονται σε σχετική ετήσια έκθεση, ενώ διοικητική υποστήριξη θα τους παρέχεται από την Επιτροπή.

77. Βλ. παρακάτω υπό III.9.

78. Της 4ης Οκτωβρίου 2004.

79. Με στόχο την αξιολόγηση της κατάστασης της ολοκλήρωσης της χρηματοοικονομικής αγοράς στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

όπου υποδηλώνεται ότι τα συμφέροντά τους προστατεύονται με τον καλύτερο τρόπο από τον ανταγωνισμό, από τους περιορισμούς των διασυνοριακών εμποδίων που οφείλονται στις εθνικές προστατευτικές νομοθεσίες, και από την αναγνώριση προβαδίσματος στην αυτορρύθμιση έναντι της δεσμευτικού χαρακτήρα ρύθμισης. Αντίθετα, η ομάδα εμπειρογνομόνων τάσσεται υπέρ μιας προσέγγισης που βασίζεται στην αρχή της διαφορετικότητας σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, υπέρ της αρχής του ελέγχου από το κράτος του καταναλωτή και την μεγαλύτερη ανάμιξη των χρηστών στη διαδικασία Lamfalussy. Αναδεικνύει μεταξύ άλλων, προβλήματα των χρηστών, όπως ο αποκλεισμός, η ληστρική παροχή πίστωσης, η υπερχρέωση, οι υπερβολικές επιβαρύνσεις και η απάτη στις χρηματιστηριακές αγορές.

Σύμφωνα με απόφαση του πρώτου τμήματος του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων⁸⁰, καμιά σχετική με το τραπεζικό δίκαιο οδηγία δεν δίνει το δικαίωμα σε ιδιώτη να αξιώσει από το αρμόδιο για την τραπεζική εποπτεία όργανο την υιοθέτηση επαρκών μέτρων εποπτείας, ούτε να αναζητήσει ευθύνη του οργάνου ή του εμπλεκόμενου κράτους σε περίπτωση πλημμελούς εποπτείας, εφόσον έχει διασφαλιστεί η προβλεπόμενη από την οδηγία για τα συστήματα εγγύησης καταθέσεων αποζημίωσή του.

4. Η καταναλωτική πίστη

Σύμφωνα με απόφαση του πέμπτου τμήματος του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων⁸¹, η Οδηγία σχετικά με την καταναλωτική πίστη στην ισχύουσα μορφή της⁸² δεν επιβάλλει στο δανειοδότη, πριν από κάθε ανανέωση με τους ίδιους όρους μιας σύμβασης πίστωσης ορισμένης διάρκειας, που έχει συναφθεί με τη μορφή ανοίγματος πίστωσης χορηγούμενης τμηματικά και συνοδευόμενης από πιστωτική κάρτα, εξοφλητέας με μηνιαίες δόσεις και με κυμαινόμενο επιτόκιο, την υποχρέωση να ενημερώνει εγγράφως τον δανειολήπτη σχετικά με το ισχύον ΣΕΠΕ καθώς και για τις προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες θα μπορεί να τροποποιείται το επιτόκιο αυτό⁸³.

Σε συνέχεια της εκ νέου παραπομπής στην αρμόδια επιτροπή και στα πλαίσια της διαδικασίας της συναπόφασης για την έκδοση νέας οδηγίας για την καταναλωτι-

80. Απόφαση Δ.Ε.Κ. της 12ης Οκτωβρίου 2004, υποθ. C-222/02, Peter Paul e.a. κατά Ομοσπονδικής Δημοκρατίας της Γερμανίας (μη δημοσιευθείσα ακόμη στη συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου). Το περιεχόμενο της απόφασης είναι σύμφωνο με τις σχετικές προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα της 25ης Νοεμβρίου 2003.

81. Απόφαση Δ.Ε.Κ. της 4ης Μαρτίου 2004, υποθ. C-264/02, Cofinoga Mignac SA κατά Sylvain Sachithanatan (μη δημοσιευθείσα ακόμη στη συλλογή της Νομολογίας του Δικαστηρίου).

82. Οδηγία 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 1986 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών - μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη, όπως ισχύει σήμερα.

83. Βλ. σημ. 39 του σκεπτικού της απόφασης.

κή πίστη⁸⁴, η επιτροπή νομικών υποθέσεων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου υιοθέτησε στις 16 Μαρτίου έκθεση⁸⁵ που περιλαμβάνει τροποποιήσεις⁸⁶ σχετικά με την εφαρμογή κατά κύριο λόγο της ελάχιστης εναρμόνισης, την εξαίρεση ορισμένων κατηγοριών πιστώσεων, την προδιατυπωμένη ενημέρωση, την πρόσβαση σε βάσεις πιστοληπτικών δεδομένων άλλου κράτους - μέλους, τον περιορισμό της περιόδου άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης στις επτά ημέρες και τους όρους της υπαναχώρησης από συνδεδεμένη με άλλη συναλλαγή παροχή πίστωσης.

Ο Επίτροπος για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή στις 26 Μαρτίου διευκρίνισε ότι η πλήρης εναρμόνιση της οδηγίας για την καταναλωτική πίστη αφορά ορισμένα στοιχεία που κρίνονται σημαντικά για την εσωτερική αγορά και πρέπει να είναι υποχρεωτικής εφαρμογής για τα κράτη - μέλη χωρίς περιθώριο διατήρησης, ή εισαγωγής, εναλλακτικών μέτρων. Άλλα περιφερειακά ζητήματα μπορούν να τεθούν εκτός πεδίου εφαρμογής της οδηγίας με συνέπεια να μην εμποδίζεται η διατήρηση σχετικών εθνικών ρυθμίσεων. Το ρυθμιστικό καθεστώς πρέπει να είναι ανάλογο των προβλημάτων που καλείται να αντιμετωπίσει. Η πλήρης εναρμόνιση ευνοεί την ανάπτυξη ανταγωνισμού εντός των ορίων της ενιαίας αγοράς⁸⁷.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κατά την πρώτη ανάγνωση στις 20 Απριλίου ενέκρινε την έκθεση της αρμόδιας επιτροπής με ορισμένες τροποποιήσεις που συνολικά έφθασαν τον αριθμό των 150 επί της πρότασης οδηγίας⁸⁸. Οι σημαντικότερες από αυτές αφορούν την επιλογή της πλήρους εναρμόνισης σε ορισμένους τομείς προς ενίσχυση της συγκρισιμότητας, τις εξαιρέσεις ορισμένων κατηγοριών πιστώσεων, την προσυμβατική ενημέρωση με συγκεκριμένο περιεχόμενο και με την πρόβλεψη ειδικού πληροφοριακού κυτίου⁸⁹, την ενημέρωση για τις υπερβάσεις πιστωτικών ορίων, τις εγγυήσεις λειτουργίας των βάσεων πιστοληπτικών δεδομένων, την απάλειψη ειδικών ρυθμίσεων για τους καταχρηστικούς όρους, τις επιβαρύνσεις για την ανάκτηση των οφειλών, την απαγόρευση των εκτός εμπορικών καταστημάτων πωλήσεων και των προαναφερθέντων περιορισμών του δικαιώματος υπαναχώρησης, το καθεστώς των βρετανικών πιστωτικών ενώσεων, την διατύπωση ορισμένων ορισμών και την προβολή ενστάσεων στην περίπτωση των συνδεδεμένων με άλλη συναλλαγή πιστώσεων.

Η Επιτροπή στις 28 Οκτωβρίου ανακοίνωσε μια σειρά από αλλαγές στην αρχική μορφή της πρότασης οδηγίας για την καταναλωτική πίστη ενσωματώνοντας, εν

84. Πρόκειται για την πρόταση οδηγίας για την εναρμόνιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών πράξεων που διέπουν τις πιστώσεις που χορηγούνται στους καταναλωτές, COM (2002) 0443.

85. Πρόκειται για την έκθεση του Εισηγητή *Joackim Wuermerling*.

86. PE A5-0224/2004.

87. Βλ. την ομιλία του Επιτρόπου στις 26 Μαρτίου, ό.π.

88. PE T5-0297/2004.

89. Infobox.

μέρει ή συνολικά, εκατό από τις τροποποιήσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου⁹⁰. Ειδικότερα, ορισμένοι τύποι πιστωτικών συμφωνιών, όπως μεταξύ άλλων, τα δάνεια πέραν των 100.000 ευρώ και οι συμφωνίες όπου η αποπληρωμή επιβάλλεται εντός περιόδου τριών μηνών και χωρίς οικονομική επιβάρυνση δεν εμπίπτουν πλέον στο πεδίο εφαρμογής της προταθείσας οδηγίας. Μια απλοποιημένη σειρά διαφωτιστικών κανόνων εισάγεται προκειμένου να ρυθμιστεί το ζήτημα της προσυμβατικής και της συμβατικής ενημέρωσης στις περιπτώσεις υπερβάσεων πιστωτικών ορίων σε τραπεζικούς λογαριασμούς, των πιστωτικών συμφωνιών που συνάπτονται με πιστωτικές ενώσεις και μικρών δανείων που δεν υπερβαίνουν το ποσό των 300 ευρώ. Οι λεπτομερείς κανόνες που επιβάλουν στα κράτη - μέλη την τήρηση μητρώων και την εποπτεία των μεσιτών πιστώσεων αποσύρθηκαν αφήνοντας τη πρωτοβουλία στα ίδια τα κράτη - μέλη. Παύει η υποχρέωση δημιουργία εθνικών βάσεων πιστοληπτικών δεδομένων, ενώ παραμένει η υποχρέωση λειτουργίας των υφισταμένων με ανοιχτή πρόσβαση σε όλες τις πιστωτικές επιχειρήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης χωρίς διακρίσεις. Οι διαφημίσεις προϊόντων καταναλωτικής πίστης οφείλουν να εμπεριέχουν σε ειδικό κυτίο τυποποιημένη ενημέρωση που συνίσταται στο ετήσιο ποσοστό πραγματικής επιβάρυνσης, το κόστος των μηνιαίων καταβολών και τις επιβαλλόμενες προμήθειες.

5. Η στεγαστική πίστη

Ο Επίτροπος για την υγεία και τη προστασία του καταναλωτή επανέλαβε στις 26 Μαρτίου παλαιότερες δηλώσεις του σχετικά με τα απογοητευτικά αποτελέσματα έρευνας για την εφαρμογή του εθελοντικού κώδικα συμπεριφοράς για τα στεγαστικά δάνεια⁹¹. Τόνισε ότι, αν και δεν υπάρχει σχετική ρητή πρόβλεψη για τον ακριβή χρόνο παροχής της συμφωνημένης προσυμβατικής ενημέρωσης, από το πνεύμα του κώδικα και δη την τελολογική του ερμηνεία, ήτοι την ανάγκη διευκόλυνσης του διασυνοριακού εμπορίου με την παροχή δυνατότητας σύγκρισης των προσφορών, συνάγεται ότι ο κρίσιμος χρόνος είναι κατά την αναζήτηση επιλογών, και όχι ακριβώς πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Αναφέρθηκε όμως και σε έγγραφη ανάληψη δέσμευσης από μέρους των ομοσπονδιών που συμμετείχαν στην σύνταξη του για πιστή εφαρμογή του από τα μέλη τους.

Η έκθεση της Ομάδας διάσκεψης για την ενυπόθηκη πίστη⁹² δόθηκε στη δημο-

90. Τροποποιημένη πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναρμόνιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών - μελών που διέπουν τις πιστώσεις που χορηγούνται στους καταναλωτές, την κατάργηση της οδηγίας 87/102/EOK και την τροποποίηση της Οδηγίας 93/13/EOK, COM (2004) 0747.

91. Βλ. την ομιλία του Επιτρόπου στις 26 Μαρτίου, ό.π.

92. Η οποία είχε συσταθεί με τη συμμετοχή εκπροσώπων των προμηθευτών και των καταναλωτών από την Επιτροπή το Μάρτιο του 2003.

σιότητα στις 13 Δεκεμβρίου με την προοπτική να διατυπώσει τις απόψεις της η Επιτροπή κατά τα μέσα του επόμενου έτους σχετικά με την υλοποίηση των σαράντα οκτώ συστάσεων της Ομάδας στα πλαίσια της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁹³. Πρόκειται για σειρά νομοθετικών και μη νομοθετικών μέτρων σχετικά μεταξύ άλλων με την προστασία των καταναλωτών, την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών, την πρακτορεία ενυπόθηκων χορηγήσεων, τα συστήματα μητρώων, το εφαρμοστέο δίκαιο στις διασυνοριακές συμβάσεις και τη χρηματοδότηση ενυπόθηκων δανείων από τις κεφαλαιαγορές.

6. Οι διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων

Από τις αρμόδιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής⁹⁴ εκδόθηκε διευκρινιστικό έγγραφο⁹⁵ σχετικά με την πρακτική πλευρά της εφαρμογής του άρθρου 3 του Κανονισμού για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ⁹⁶ σε συνδυασμό με την έννοια των «αντίστοιχων πληρωμών» για τις μεταφορές πιστώσεων⁹⁷. Το εν λόγω έγγραφο αναφέρεται στον ορισμό και την πρακτική στην αγορά των κωδικών OUR, BEN και SHARE, την θέση τους στο κοινοτικό δίκαιο, την αρχή της ισότητας στις επιβαρύνσεις που επιβάλλονται στις μεταφορές πιστώσεων κάτω από το πρίσμα κατευθυντήριων αρχών για τη σωστή χρήση των επιλογών χρέωσης κατά τρόπον ώστε να μην διαφοροποιείται η τιμολογιακή μεταχείριση τους ανάλογα με το αν έχουν ή όχι διασυνοριακή διάσταση.

Η Επιτροπή προκήρυξε διαγωνισμό δημοσιεύοντας πρόσκληση ενδιαφέροντος στις 11 Οκτωβρίου για την εκπόνηση μελέτης σχετικά με τις προμήθειες των τραπεζών στην εσωτερική αγορά. Η μελέτη αυτή κρίνεται σκόπιμη προκειμένου να συνταχθεί η προβλεπόμενη από το άρθρο 8 του προαναφερόμενου Κανονισμού έκθεση που θα πραγματοποιείται, μεταξύ άλλων, τη σκοπιμότητα βελτίωσης των παρεχόμενων στους καταναλωτές υπηρεσιών με την ενίσχυση των συνθηκών ανταγωνισμού στον τομέα των διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών και τον αντίκτυπο της εφαρμογής του Κανονισμού στις προμήθειες που επιβάλλονται για τις εγχώριες πληρωμές στα κράτη - μέλη.

93. Βλ. και τη σχετική προσφώνηση του *Charlie McCreavy*, Ευρωπαίου Επιτρόπου για την εσωτερική αγορά και τις υπηρεσίες, κατά την έναρξη της διάσκεψης της Ομάδας των ευρωπαϊκών ταμειωτηρίων σχετικά με τις ευρωπαϊκές αγορές λιανικής τραπεζικής στις Βρυξέλλες, στις 8 Δεκεμβρίου.

94. Πρόκειται για τις σχετικές με τις υποθέσεις λιανικής και των συστημάτων πληρωμών υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς.

95. Πρόκειται για έγγραφο χωρίς δεσμευτική ισχύ, ιδιαίτερα υπό το πρίσμα σχετικής μελλοντικής νομολογίας του Δ.Ε.Κ.

96. Κανονισμός 2560/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Δεκεμβρίου 2001 για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ (ΕΕ L 344 της 28.12.2001, σ. 13).

97. ΜΑΡΚΤ/Ε-4/CP/lds 3731 της 10ης Μαρτίου 2004.

7. Η ασφάλεια των πληρωμών

Σε συνέχεια της Ανακοίνωσης που αφορά στο Νέο Νομοθετικό Πλαίσιο για τις Πληρωμές στην Εσωτερική Αγορά η Επιτροπή στις 26 Μαρτίου έδωσε στη δημοσιότητα τις απαντήσεις οργανισμών και παραγόντων της αγοράς στη δημόσια διαβούλευση που είχε εξαγγελθεί το Δεκέμβριο του προηγούμενου έτους. Οι τοποθετήσεις εστιάζονταν στα ζητήματα του δικαιώματος παροχής υπηρεσιών πληρωμών στο κοινό, των προϋποθέσεων ενημέρωσης, των λογαριασμών μη μόνιμων κατοίκων, των ημερομηνιών τοκοφορίας και διαθεσιμότητας, της μεταφοράς των αριθμών των τραπεζικών λογαριασμών, της μεταφοράς της πελατείας, της αξιολόγησης της ασφάλειας των μέσων πληρωμών και των συστατικών τους στοιχείων, της ενημέρωσης για την προέλευση των πληρωμών, της εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών, της ανάκλησης εντολών πληρωμής, της αποζημίωσης, της μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης, των συναλλαγών χωρίς εξουσιοδότηση, της χρήσης των εναλλακτικών επιλογών των εμβασμάτων αναφορικά με τις επιβαρύνσεις τους⁹⁸, του χρόνου εκτέλεσης των μεταφορών πιστώσεων, των άμεσων χρεώσεων, της άρσης εμποδίων στην κυκλοφορία μετρητών, της προστασίας δεδομένων, των ψηφιακών υπογραφών, της ασφάλειας των δικτύων και της διακοπής λειτουργίας συστήματος πληρωμών.

Στα πλαίσια της δημιουργίας ενός Ενιαίου Χώρου Πληρωμών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μεταξύ άλλων νομοθετικών πρωτοβουλιών, διερευνά το ενδεχόμενο καθιέρωσης ενός κοινού ευρωπαϊκού τηλεφωνικού αριθμού για την ακύρωση πιστωτικών και καρτών πληρωμής που έχουν απολεσθεί ή κλαπεί⁹⁹. Η σχετική πρωτοβουλία οφείλεται στο πλήθος των τηλεφωνικών αριθμών που υφίστανται για το λόγο αυτό ακόμη και εντός της επικράτειας εκάστου κράτους - μέλους, και οι δυσχέρειες που παρουσιάζονται κατά τη διαδικασία ακύρωσης από άλλο κράτος - μέλος. Την 1η Μαρτίου εξαγγέλθηκε από την επιτροπή μια σχετική δημόσια διαβούλευση της οποίας τα αποτελέσματα δόθηκαν στη δημοσιότητα στις 17 Σεπτεμβρίου. Στο μεταξύ η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή προέβη στις 30 Ιουνίου στην έκδοση γνωμοδότησης για την Ανακοίνωση σχετικά με τις πληρωμές στην Εσωτερική Αγορά¹⁰⁰.

Σε συνέχεια της έκθεσης απολογισμού του προηγούμενου σχεδίου για την περίοδο 2001-2003 που δημοσιεύθηκε στις 20 Οκτωβρίου ένα νέο Σχέδιο Δράσης για την Πρόληψη της Απάτης για την χρονική περίοδο 2004-2007 δόθηκε στη δημοσιότητα από την Επιτροπή στις 25 του ίδιου μήνα. Στόχο του αποτελεί η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στα μέσα πληρωμών πέραν των μετρητών,

98. Πρόκειται για τις επιλογές με τις τεχνικές ονομασίες «OUR», «SHARE» και «BEN».

99. Πρόκειται για ένα ευρωπαϊκής κλίμακας σύστημα στο οποίο έχει αποδοθεί η επωνυμία «Card Stop Europe».

100. CESE 951/2004.

καθιστώντας ιδιαίτερα τα διασυνοριακά εξίσου βολικά, γρήγορα και ασφαλή με τα εγχώρια. Για το λόγο αυτό, το εν λόγω σχέδιο δράσης θα προβλέπει με επιμέλεια της Επιτροπής την ενίσχυση με εξειδικευμένο προσωπικό κατά κράτος και κατά τομέα της ομάδας εμπειρογνομόνων για την πρόληψη της απάτης, την σύσταση υπό-ομάδας για την πιο ενεργή ανάμιξη του τομέα λιανικής πώλησης και των καταναλωτικών ενώσεων, την πιο στενή της συνεργασία με τις εθνικές αρχές για την ενίσχυση της προσπάθειας της αγοράς να καταστήσει τις πληρωμές πιο ασφαλείς, την διευκρίνιση της ευρωπαϊκής νομοθεσίας που σχετίζεται με την πρόληψη της απάτης προκειμένου να επιτραπεί η διασυνοριακή ανταλλαγή πληροφοριών με πρόταση σχετικών νομοθετικών μέτρων, την συμβολή της στην εφαρμογή της νομοθεσίας σχετικά με την απάτη στις πληρωμές, την εκπαίδευση οργάνων επιφορτισμένων με σχετικά καθήκοντα, την οργάνωση σχετικού συνεδρίου, την καθιέρωση ενιαίου τηλεφωνικού αριθμού για την αναγγελία απώλειας ή κλοπής καρτών, τη σύσταση ενιαίου συστήματος αναφοράς της κλοπής δελτίων ταυτότητας και τη δημιουργία βάσης δεδομένων διαθέσιμων στο δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα σχετικά με τα γνήσια και τα πλαστά έγγραφα διακρίβωσης της ταυτότητας.

Προκειμένου να εφαρμοστούν οι διατάξεις της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό χρήμα¹⁰¹ από όσους παρέχουν υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας κατά τη δραστηριότητά τους που αφορά την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος η Επιτροπή δημοσίευσε ένα κείμενο διαβούλευσης στις 10 Μαΐου. Κύριος στόχος είναι η εφαρμογή των εν λόγω διατάξεων στις προπληρωμένες τηλεφωνικές κάρτες. Ακολούθησε η αποστολή απαντήσεων από φορείς και παράγοντες της αγοράς. Στις 28 Απριλίου εκδόθηκε από την Επιτροπή¹⁰² η δεύτερη συμβουλευτική Ανακοίνωση για τον συμψηφισμό και την εκκαθάριση των αξιογράφων όπου εμπεριέχεται ένα σχέδιο δράσης που περιγράφει τις απαιτούμενες πρωτοβουλίες για την επίτευξη ενός ολοκληρωμένου, ασφαλούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος συμψηφισμού και εκκαθάρισης για την αγορά αξιογράφων στην Ευρωπαϊκή Ένωση¹⁰³. Η σχετική συμβουλευτική και εποπτική ομάδα εμπειρογνομόνων της Επιτροπής¹⁰⁴ συνεκλήθη για πρώτη φορά στις 16 Ιουλίου προκειμένου να παράσχει συμβουλές και υποστήριξη στην Επιτροπή για την ολοκλήρωση των συστημάτων συμψηφισμού και εκκαθάρισης αξιογράφων στην Ευρωπαϊκή Ένωση με απώτερο στόχο να τα καταστήσει περισσότερο αποτελεσματικά και ασφαλή και λιγότερο δαπανηρά.

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών εξαγγέλθηκε από

101. Οδηγία 2000/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Σεπτεμβρίου 2000, για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος, (EE L-275 της 27ης Οκτωβρίου 2000, σ. 39).

102. Λαμβάνοντας υπόψη πλήθος σχετικών εκθέσεων και πρωτοβουλιών, συμπεριλαμβανομένων των λεγόμενων «Giovannini Reports».

103. Καλώντας τα ενδιαφερόμενα μέρη να της υποβάλλουν τα σχόλιά τους μέχρι την 30η Ιουλίου.

104. Γνωστή ως «CESAME group».

τον αρμόδιο Επίτροπο η δημοσιοποίηση μιας πρότασης οδηγίας κατά τα μέσα του επόμενου έτους που θα στοχεύει στην ενίσχυση των δικαιωμάτων των χρηστών των συστημάτων πληρωμών, καθώς και της αποτελεσματικότητας και του ανταγωνισμού μεταξύ των προμηθευτών των συστημάτων πληρωμών, της ασφάλειας των πληρωμών και της προστασίας από την απάτη¹⁰⁵.

δ. Η προστασία των δεδομένων

Η Ομάδα εργασίας για την προστασία των δεδομένων¹⁰⁶ ενέκρινε στις 11 Φεβρουαρίου γνωμοδότηση¹⁰⁷ για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων μέσω βιντεοεπιτήρησης. Πρόκειται για τη συλλογή δεδομένων εικόνας και ήχου για σκοπούς που άπτονται μεταξύ άλλων της προστασίας των ατόμων, της προστασίας της ιδιοκτησίας, του δημοσίου συμφέροντος, της ανίχνευσης, πρόληψης και του ελέγχου των παραβάσεων, της διάθεσης αποδεικτικών στοιχείων και άλλων νομίμων συμφερόντων. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της γνωμοδότησης, ο υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων έχει ειδικές υποχρεώσεις και οφείλει να λαμβάνει σειρά μέτρων που άπτονται της νομιμότητας της επεξεργασίας, του καθορισμού, της σαφήνειας και της νομιμότητας των σκοπών της, των κριτηρίων νομιμότητας της επεξεργασίας, της αναλογικότητας της χρήσης βιντεοεπιτήρησης, της αρχής της αναλογικότητας κατά την εκτέλεση δραστηριοτήτων βιντεοεπιτήρησης, των πληροφοριών προς τα άτομα τα οποία αφορούν τα δεδομένα, πρόσθετων απαιτήσεων, των δικαιωμάτων των ατόμων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα και των πρόσθετων διασφαλίσεων σε σχέση με ειδικές επεξεργασίες.

Η ίδια ομάδα ενέκρινε στις 27 Φεβρουαρίου γνωμοδότηση¹⁰⁸ για τις αυτόκλητες κλήσεις με σκοπό την εμπορική προώθηση σύμφωνα με το άρθρο 13 της Οδηγίας 2002/58/EK για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες¹⁰⁹. Προκειμένου για το εναρμονισμένο σύστημα για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες που εισάγεται με το προαναφερθέν άρθρο, η Ομάδα εργασίας γνωμοδότησε για την έννοια του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την έννοια της εκ των προτέρων συγκατάθεσης των συνδρομητών¹¹⁰, την έννοια της απευθείας εμπορικής

105. Βλ. και τη σχετική προσφώνηση του Επιτρόπου στις 8 Δεκεμβρίου, ό.π.

106. Πρόκειται για την ομάδα που έχει συσταθεί δυνάμει του άρθρου 29 της Οδηγίας 95/46/EK που συνιστά ένα συμβουλευτικό σώμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής.

107. Γνωμοδότηση 4/2004 (WP 89).

108. Γνωμοδότηση 5/2004 (WP 90).

109. Οδηγία 2002/58/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (EE L-201 της 3ης Ιουλίου 2002, σ. 37).

110. Σημειώνεται ότι σε ορισμένα κράτη - μέλη υπάρχουν ήδη συστήματα συγκατάθεσης για τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

προώθησης, την εξαίρεση των παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών σε υφιστάμενους πελάτες και το σύστημα κλήσεων προς τα νομικά πρόσωπα.

9. Η εξωδικαστική επίλυση χρηματοπιστωτικών διαφορών

Ένα Διεθνές Συνέδριο των Μεσολαβητών του χρηματοοικονομικού τομέα και των φορέων εξωδικαστικής επανόρθωσης έλαβε χώρα στο κεντρικό Λονδίνο στις 17 και 18 Μαρτίου με σκοπό τη σύσφιξη των σχέσεων και την ανταλλαγή εμπειριών. Οι εισηγήσεις επικεντρώθηκαν στα ζητήματα της σύστασης καινούργιου σχήματος, των σχέσεων ανάμεσα στις εποπτικές αρχές και την κυβέρνηση, της αντιμετώπισης όγκου υποθέσεων του ιδίου αντικειμένου, των συστημάτων διαχείρισης υποθέσεων, τεχνογνωσίας και ιστοσελίδων, των σχέσεων με την αγορά και τα όργανά της, της εξέτασης παραπόνων και της μεσολάβησης, της συγχώνευσης σε ενιαίο σχήμα, των σχέσεων με τους καταναλωτές και τα όργανά τους, εσωτερικών διαδικασιών, προθεσμιών και παραγραφών, δικτύων μεσολαβητών και αμοιβαίας υποστήριξης, αποκατάστασης απωλειών, ποιοτικής και ποσοτικής βελτίωσης του αποτελέσματος,

Παράλληλα, με τις εργασίες του προαναφερόμενου συνεδρίου έλαβε χώρα και σύσκεψη του FIN-NET όπου τέθηκαν ζητήματα αφενός γεωγραφικής και κατά τομέα κάλυψης ενσωματώνοντας φορείς από κράτη υπό ένταξη, προσδιορίζοντας κριτήρια συμμετοχής στο FIN-NET, και κατά τόπον αρμοδιότητας, παραβάλλοντας την εμπειρία στον τομέα των επενδυτικών υπηρεσιών μέσα από εξειδικευμένο ή ενιαίο φορέα, αφετέρου προώθησης της χρήσης των εξώδικων διαδικασιών, της επικοινωνίας με τους παραπονούμενους και μεταξύ των μελών του δικτύου και παρουσίασης στατιστικών της χρήσης του έτους 2003.

Κατά την επόμενη σύσκεψη του FIN-NET στις 15 Οκτωβρίου τους εκπροσώπους των εθνικών φορέων απασχόλησαν οι τρόποι επικοινωνίας με το κοινό, επερχόμενες εξελίξεις κοινού ενδιαφέροντος, ζητήματα αρμοδιότητας κατά τόπον και κατά τομέα της αγοράς, παράπονα και συνεργασία με αρμόδιους φορείς για την εφαρμογή του Κανονισμού 2560/2001, και ενημέρωση σχετικά με τις πρωτοβουλίες της Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων που άπτονται των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης των διαφορών.

IV. Η εφαρμογή των κανόνων της προστασίας και η διεκδίκηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών

1. Η ρύθμιση της συνεργασίας για την προστασία του καταναλωτή

Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή προέβη στις 29 Ιανουαρίου στην έκδοση γνωμοδότησης για την πρόταση κανονισμού σχετικά με τη συνεργα-

σία για την προστασία των καταναλωτών¹¹¹. Στα πλαίσια της διαδικασίας της συναπόφασης για την έκδοση κανονισμού σχετικά με την συνεργασία των αρμόδιων για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή εθνικών αρχών¹¹², η επιτροπή νομικών υποθέσεων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου υιοθέτησε στις 17 Μαρτίου έκθεση¹¹³ που περιλαμβάνει τροποποιήσεις¹¹⁴ σχετικά με τη διάκριση μεταξύ αρμόδιας αρχής για το συντονισμό και τη συνεργασία και τους φορείς που είναι επιφορτισμένοι με την διακοπή της παράβασης, την ανάληψη κοινών δραστηριοτήτων, μεταξύ άλλων, εκπαίδευσης, ενημέρωσης, εποπτείας, συλλογής στατιστικών, έρευνας και εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, την έλλειψη σκοπιμότητας για τη σύσταση μιας Διαρκούς Επιτροπής για τη Συνεργασία για την Προστασία του Καταναλωτή, την τήρηση του επαγγελματικού και εμπορικού απορρήτου και την πρόβλεψη διετούς μεταβατικής περιόδου για τη λήψη των απαραίτητων για την εφαρμογή του κανονισμού μέτρων.

Κατά την πρώτη ανάγνωση, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στις 20 Απριλίου υιοθέτησε την προαναφερόμενη έκθεση που επιφέρει τροποποιήσεις επί του προταθέντος από την Επιτροπή κανονισμού¹¹⁵. Ζητήθηκε μάλιστα από την Επιτροπή να υποβάλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έκθεση για την εφαρμογή του κανονισμού με βάση της σχετικές εκθέσεις των κρατών - μελών.

Το Συμβούλιο Ανταγωνιστικότητας στις 18 Μαΐου ενέκρινε τη νέα ευρωπαϊκή νομοθεσία που θα συμβάλει στην αποτροπή της διαφυγής των αδίστακτων εμπόρων από τον έλεγχο των αρμόδιων για την προστασία του καταναλωτή αρχών με προσέλευση πελατών που κατοικούν σε άλλα κράτη - μέλη αξιοποιώντας ιδιαίτερα τις δυνατότητες επικοινωνίας μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου. Ο κανονισμός προϋποθέτει την ανάθεση σε μια δημόσια αρχή να συμμετάσχει σε ένα δίκτυο αμοιβαίας συνδρομής για την άμεση και αποτελεσματική πάταξη κάθε παραβίασης της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή. Σύμφωνα με σχετική έρευνα του ευρωβαρόμετρου σχετικά με μέτρα προώθησης και διευκόλυνσης του διασυνοριακού εμπορίου εκφράζονται θετικές απόψεις για την καθιέρωση συστημάτων για την παροχή πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στα άλλα κράτη - μέλη, την εναρμόνιση των δικαιωμάτων αυτών και τη θέση σε ισχύ κωδίκων και σημάτων ορθής επαγγελματικής πρακτικής από οργανώσεις όπου εκπροσωπούνται από κοινού καταναλωτές και έμποροι λιανικής πώλησης¹¹⁶.

111. CESE 106/2004.

112. Γνωστός και ως κανονισμός για τη συνεργασία στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, COM (2003) 0162.

113. Πρόκειται για την έκθεση της Εισηγήτριας *Evelyne Gebhardt*.

114. PE A5-0191/2004.

115. PE T5-0296/2004.

116. Πρόκειται για την ποιοτική έρευνα με τίτλο «*Qualitative Study on Cross Border Shopping in*

Το Συμβούλιο στις 7 Οκτωβρίου ενέκρινε επίσημα τη νομοθεσία για τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού δικτύου των εθνικών δημόσιων αρχών που είναι ικανές να αναλάβουν συντονισμένη δράση εναντίον των περιθωριακών εμπόρων που κάνουν κατάχρηση της ελευθερίας της εσωτερικής αγοράς προκειμένου να διαπράξουν διασυνοριακές απάτες¹¹⁷. Με το νέο κανονισμό¹¹⁸ αίρονται τα εμπόδια στην ανταλλαγή ενημέρωσης και τη συνεργασία και ενισχύονται οι δημόσιες αρχές κατά την αναζήτηση συνδρομής από τους ομολόγους τους σε άλλα κράτη - μέλη. Το νέο αυτό ευρωπαϊκής εμβέλειας δίκτυο θα τεθεί σε εφαρμογή το 2006.

2. Η εναλλακτική επίλυση διαφορών

Ένας ευρωπαϊκός κώδικας δεοντολογίας για τους μεσολαβητές¹¹⁹ συντάχθηκε από μια ομάδα παραγόντων της αγοράς με την υποστήριξη των υπηρεσιών της Επιτροπής και παρουσιάστηκε στη διάρκεια ενός σχετικού συνεδρίου στις 2 Ιουλίου. Έχει ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στη μεσολάβηση. Από τον Επίτροπο για τη δικαιοσύνη και τις εσωτερικές υποθέσεις τονίζεται ιδιαίτερα η ανάγκη συνύπαρξης της παραδοσιακής νομοθεσίας με την αυτορρύθμιση που διακρίνεται για την ευελιξία και την ανάμιξη της εξειδικευμένης γνώσης των παραγόντων της αγοράς¹²⁰. Αφορά τους μεσολαβητές¹²¹ σε κάθε είδους αστικές και εμπορικές διαφορές, οι οποίοι και μπορούν να προσχωρήσουν στον κώδικα. Αναλαμβάνουν με τον τρόπο αυτό τη δέσμευση να εφαρμόζουν ένα σύνολο αρχών που προσδιορίζονται ρητά από τον κώδικα. Πιο συγκεκριμένα, οι αρχές αυτές άπτονται του γνωστικού υπόβαθρου σχετικά με την αρμοδιότητά τους, του τρόπου ανάληψης των καθηκόντων του και προώθησης των υπηρεσιών τους, της

28 *European Countries*» που διενεργήθηκε τον Οκτώβριο και το Νοέμβριο του 2003 για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή, και της οποίας τα πορίσματα δόθηκαν στη δημοσιότητα τον Μάιο του 2004.

117. Με κυριότερα τα κρούσματα των παραπλανητικών και απειλητικών, των υπηρεσιών προβλέψεων με επίκληση μαντικής ικανότητας, της ηλεκτρονικής πειρατείας, των δόλιων λοταριών, των ηλεκτρονικών μηνυμάτων προώθησης αγαθών που δεν έχουν ζητηθεί, της αποστολής κιβωτιδίων πρώτων βοηθειών που δε έχουν ζητηθεί, της άμεσης προώθησης προϊόντων αδυνατίσματος σε παιδιά και της παραπλανητικής προώθησης από «παραθεριστικούς ομίλους».

118. Κανονισμός 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Οκτωβρίου 2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών («κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών»), ΕΕ L 364 της 9ης Δεκεμβρίου 2004, σ. 1.

119. Δεν αποκλείει την ανάπτυξη πιο εξειδικευμένων και αναλυτικών κωδίκων.

120. Βλ. την ομιλία του *Antonio Vitorino*, Επιτρόπου για τη δικαιοσύνη και τις εσωτερικές υποθέσεις στο συνέδριο για την αυτορρύθμιση στο πεδίο της μεσολάβησης της 2ας Ιουλίου.

121. Με οποιαδήποτε μορφή, διαδικασία, ή επωνυμία αρκεί να επέχουν θέση τρίτου μέρους στη διαφορά.

ανεξαρτησίας και της ουδετερότητάς τους, της συμφωνίας μεσολάβησης, των διαδικαστικών εγγυήσεων, της ρύθμισης, των εξόδων και της εχεμύθειας.

Η Επιτροπή στις 25 Οκτωβρίου υιοθέτησε μια πρόταση οδηγίας αποβλέποντας στην προώθηση της χρήσης της μεσολάβησης από πολίτες και επαγγελματίες σε όλες τις διαφορές αστικού και εμπορικού δικαίου. Για το λόγο αυτό περιγράφεται ένα εύλογο και σαφές νομικό πλαίσιο κατοχυρώνοντας την ευελιξία και τον άτυπο χαρακτήρα της μεσολάβησης. Κατατείνει δε στη βελτίωση της πρόσβασης στη δικαιοσύνη και αποτελεί μέρος της πολιτικής για τη σύσταση ενός κοινού χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης στα όρια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι ρυθμίσεις αφορούν αφενός στη σχέση μεταξύ μεσολάβησης και ένδικων διαδικασιών με την αναστολή προθεσμιών, την τήρηση εχεμύθειας και την εκτελεστότητα των συμφωνημένων λύσεων, αφετέρου στη λήψη των αναγκαίων μέτρων για την προώθηση από τα δικαστήρια των κρατών - μελών της χρήσης της μεσολάβησης, χωρίς να την καθιστούν υποχρεωτική, ή υποκείμενη σε συγκεκριμένες κυρώσεις.

3. Η πρόσβαση στη δικαιοσύνη

Από τα συμπεράσματα έρευνας του ευρωβαρόμετρου¹²² προέκυψε ότι οι καταναλωτές στην Ευρωπαϊκή Ένωση επιδεικνύουν μεγάλο ενδιαφέρον για την πρόσβαση στην ενημέρωση από ένα ευρωπαϊκό δίκτυο προκειμένου να επιλύσουν τις διασυνοριακές διαφορές τους. 60% των ερωτηθέντων δήλωσαν ενημερωμένοι για την ύπαρξη των μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών¹²³, ενώ 58% θα ενδιαφέρονταν να ενημερωθούν από ένα ευρωπαϊκό δίκτυο για τους μηχανισμούς αυτούς σε άλλα κράτη - μέλη σε περίπτωση που είχαν διασυνοριακή διαφορά.

Κατά τα λοιπά, το 47% δήλωσε ότι ουδέποτε χρειάστηκε να υποβάλει παράπονο στον προμηθευτή του, το 73% προτιμά να παραπονεθεί αυτοπροσώπως, ενώ το 85% όσων έχουν παραπονεθεί εγγράφως το έχουν πράξει χωρίς σύμπραξη τρίτου. Οι κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών που συγκεντρώνουν μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι οι τηλεπικοινωνίες, οι οικιακές συσκευές, τα αυτοκίνητα και οι ασφάλειες. Η μη φιλική επίλυση της διαφοράς σε ποσοστό 38% οδηγεί σε εγκατάλειψη του ζητήματος. Μόνον 18% προτίθεται να οδηγήσει μία αξίωση 500 ευρώ σε δικαστήριο. Ποσοστό 70% θα ενθαρρυνόταν από την υποστήριξη καταναλωτικής ένωσης, ενώ 25% από το ενδεχόμενο αποζημίωσης των δικαστικών του εξόδων σε

122. Πρόκειται για την έρευνα με τίτλο «European Union Citizens and Access to Justice» που διενεργήθηκε το Σεπτέμβριο του 2003 για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή, και της οποίας τα πορίσματα δόθηκαν στη δημοσιότητα τον Οκτώβριο του 2004 (Special Eurobarometer 195/Series 60.0 - European Opinion Research Group EEOG).

123. Με μεγαλύτερο το ποσοστό της Φινλανδίας και μικρότερο της Ελλάδας. Ποσοστό δύο τρίτων όσων είναι ενημερωμένοι θα προσέφευγε ανεπιφύλακτα στην εναλλακτική επίλυση διαφορών.

περίπτωση νίκης. 33% εμπιστεύονται δικηγόρους και καταναλωτικές ενώσεις να τους εκπροσωπήσουν και συμφωνούν να δημοσιεύονται οι υποθέσεις για να προωθούνται από κοινού όσες αφορούν το ίδιο ζήτημα από την αρχή. 60% των ερωτηθέντων εμπιστεύονται τη δικαστική κρίση, ενώ οι μισοί τάσσονται υπέρ της απλούστευσης των ένδικων διαδικασιών. Κατά σειρά προτίμησης, οι ευρωπαίοι πολίτες εμπιστεύονται για την προστασία των δικαιωμάτων τους τις καταναλωτικές ενώσεις, τα δικαστήρια, κρατικούς οργανισμούς με σχετική αρμοδιότητα, την εναλλακτική επίλυση διαφορών και αρμόδιους ευρωπαϊκούς οργανισμούς. Μόνον 3% είχαν λόγο να παραπονεθούν για προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύθηκαν από το εξωτερικό, οι οποίοι και απευθύνθηκαν κατά σειρά προτίμησης στον προμηθευτή αυτοπροσώπως, τηλεφωνικώς ή μέσω διαδικτύου, και τέλος σε όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. 24% θα επιθυμούσαν τη συνδρομή ενός ευρωπαϊκού οργανισμού.

V. Συνεργασία με τις καταναλωτικές οργανώσεις

Κατά την συνεδρίαση της Ευρωπαϊκής Συμβουλευτικής Ομάδας Καταναλωτών¹²⁴ της 18ης Μαρτίου συζητήθηκαν μεταξύ άλλων ζητήματα του φόρου προστιθέμενης αξίας, της συνεργασίας των καταναλωτικών οργανώσεων και Γενικής Διεύθυνσης του Ανταγωνισμού, των δικαιωμάτων των χρηστών στο πλαίσιο της πολιτικής για τις μεταφορές της Επιτροπής¹²⁵, της επισήμανσης προέλευσης των προϊόντων και αμοιβαίας ενημέρωσης καταναλωτικών οργανώσεων και Επιτροπής.

Κατά την συνεδρίαση της Ευρωπαϊκής Συμβουλευτικής Ομάδας Καταναλωτών της 14ης και 15ης Ιουνίου συζητήθηκαν μεταξύ άλλων ζητήματα που άπτονται του Σχεδίου Δράσης των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών, όπως ο τεχνικός χαρακτήρας, η πλήρης εναρμόνιση, η επιβολή, η έλλειψη διαφάνειας στην ενημέρωση των καταναλωτών και η εφαρμογή της προσέγγισης Lamfalussy στις υπηρεσίες λιανικής που προορίζονται για τους καταναλωτές, της λειτουργίας του FIN-USE, της ασφάλειας των τροφίμων, της υποστήριξης των καταναλωτικών οργανώσεων και του συντονισμού των εθνικών πολιτικών για τον καταναλωτή, της προετοιμασίας της ετήσιας ολομέλειας των καταναλωτικών ενώσεων, της επίθεσης ετικετών σε μη διατροφικά προϊόντα, και της αμοιβαίας ενημέρωσης Επιτροπής και καταναλωτικών οργανώσεων.

Η ετήσια ολομέλεια των καταναλωτικών ενώσεων έλαβε χώρα στις 9 και 10

124. Πρόκειται για την ομάδα, που πήρε τη θέση αντίστοιχης άλλης προγενέστερης επιτροπής, και συστήθηκε με την Απόφαση 2003/709/EK της Επιτροπής της 9ης Οκτωβρίου 2003 για τη σύσταση ευρωπαϊκής συμβουλευτικής ομάδας καταναλωτών (EE L-258 της 10.10.2003, σ. 35).

125. Βλ. σχετικά τον Κανονισμό 261/2004/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Φεβρουαρίου 2004 για την θέσπιση κοινών κανόνων σχετικά με την αποζημίωση και την συνδρομή σε επιβάτες στην περίπτωση άρνηση επιβίβασης, ματαίωσης και μεγάλων καθυστερήσεων πτήσεων και κατάργησης του Κανονισμού 295/51/ΕΟΚ (EE L-46 της 17ης Φεβρουαρίου 2004, σ. 1).

Νοεμβρίου στις Βρυξέλλες με κύριο θέμα «*Το μέλλον της πολιτικής για τους καταναλωτές στη διευρυμένη Ευρώπη*»¹²⁶. Στα πλαίσια της ολομέλειας έλαβαν χώρα συζητήσεις με θέμα τα σημαντικά στοιχεία μιας ορθής πολιτικής για τους καταναλωτές, τον ορισμό, τη δομή, την αποστολή και τη χρηματοδότηση των καταναλωτικών οργανώσεων, τα διεθνή καταναλωτικά ζητήματα, την χρήση ετικετών, συγκεκριμένα προγράμματα, και στρογγυλή τράπεζα μεταξύ καταναλωτών και επαγγελματιών.

126. Η παρέμβαση του Επιτρόπου για την υγεία και την προστασία του καταναλωτή στην ολομέλεια είχε ως θέμα την χρησιμότητα των ισχυρών καταναλωτικών οργανώσεων ως εργαλείου για την Ευρώπη.