

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság Véleménye Tárgy: A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak: Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007–2013 – A fogyasztók pozíciójának erősítése, jólétük növelése, és hatékony védelmük

COM(2007) 99 final

(2008/C 162/02)

2007. március 13-án az Európai Bizottság úgy határozott, hogy az Európai Közösséget létrehozó szerződés 262. cikke alapján kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak: Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007–2013 – A fogyasztók pozíciójának erősítése, jólétük növelése, és hatékony védelmük

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Egységes piac, termelés és fogyasztás” szekció 2008. január 31-én elfogadta véleményét. (Előadó: Anna Maria DARMANIN.)

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2008. február 13–14-én tartott 442. plenáris ülésén (a 2008. február 13-i ülésnapon) 148 szavazattal, 5 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

1. Következtetések és ajánlások

– különös tekintettel arra, hogy a belső piaci szereplők általában kkv-k.

1.1 Az EGSZB kedvezően fogadja a 2007–2013 közötti időszakra vonatkozó stratégiát, amely – véleménye szerint – ígéretes előrelépés a fogyasztóvédelmi stratégia terén. Az EGSZB elismeri, hogy az Európai Bizottság terve ambiciózus – habár helyenként homályos –, és úgy gondolja, hogy a célok a megadott időn belül megvalósulnak.

1.3.1 Ajánljuk, hogy a fogyasztóügyi politikai program ne csak a fogyasztói jogok védelmének alkalmazását és értékelését biztosítsa, hanem a tagállamokban elősegítse az üzleti ágazat és a fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködést és koordinációt. Hiszen a jogalkotás és ennek alkalmazása mellett a fogyasztói jogokat az védi legjobban, ha ez a két szektor együttműködik a közös cél érdekében.

1.1.1 Az EGSZB ugyanakkor úgy véli, hogy a fogyasztóvédelmi stratégiai programra szánt évi átlagosan 22,7 millió eurós költségvetés sajnos nem elegendő a stratégiában vázolt intézkedések megvalósítására. A stratégiában bemutatott törekvések egyértelműen nincsenek összhangban a megvalósításukra szánt forrásokkal.

1.4 A fogyasztók és a kiskereskedők/szolgáltatók felvilágosítása a jogszabályok megfigyelésének és ismeretének kulcseleme, de a felelősségteljes és fenntartható fogyasztás és termelés szempontjából is alapvető.

1.2 Az EGSZB megjegyzi, hogy habár a stratégia előremutató és ambiciózus, a fogyasztóügy terén eddig tett lépések a valóságban csalódást okoztak, következésképpen nem sok jóra engednek következtetni jelen stratégia sikerére nézve. A törekvések sikeres megvalósításához dinamikus programot kell kidolgozni a közeljövőre.

1.5 Az EGSZB fontosnak tartja, hogy a 2007–2013 közötti időszakban szembenézzünk a következő kihívásokkal:

1.3 Az EGSZB megjegyzi továbbá, hogy a fogyasztóvédelem terén kulcsszerepet játszik a jogalkotás. A jogalkotás azonban nem rugalmas, és a tisztességes piac igen fontos lehet a fogyasztók és beszállítók számára. Ha a piac nem működik jól, nélkülözhetetlen a jogalkotás. Az EGSZB annak biztosítására kéri az Európai Bizottságot, hogy – ahol szükséges – valóban átültessék és figyelemmel kísérik a jogszabályokat. Fontos továbbá, hogy a jogszabályok semmilyen módon ne csorbítsák a tagállamokban már meglévő fogyasztóvédelmet. Ebből a szempontból alkalmas eszközként jelenik meg a piac jobb nyomon követése. Az EGSZB kéri az Európai Bizottságot, hogy biztosítsa az alapos makro- és mikropiaci vizsgálatok elvégzését. A jogszabályokat alkalmazni, és folyamatosan értékelni kell. Alapvető továbbá, hogy a jogszabályok egyszerűek és érthetőek legyenek

– a termékek és szolgáltatások tisztességes eladásösztönzését és felelősségteljes fogyasztását elősegítő különböző technológiák fokozott alkalmazása – az e-kereskedelem az áruk és szolgáltatások vásárlásának egyre fontosabb eszköze. A jelenlegi jogszabályi keret mégsem gondoskodik a fogyasztók védelméről, mivel ezen a téren az e-kereskedelem gyorsabban fejlődik, mint a fogyasztóvédelem,

– a jogalkotás tényleges alkalmazása (ahol szükséges) – a tagállami törvényhozásban és ennek alkalmazásában különbségek vannak az EU egyes országai között. Azokat a tagállamokat, amelyekben az alkalmazás mértéke kisebb, a „jobbban teljesítő” tagállamok szintjére kell emelni,

– fogyasztói jogorvoslat (kollektív és egyéni) – fontos, hogy egyszerű és hatékony jogorvoslat álljon a fogyasztók rendelkezésére mind hazájukban, mind a határon túl. Továbbá EU-szerte harmonizálni kellene a kollektív jogorvoslatot olyan

módon, hogy egyéni fogyasztói csoportok és vállalati fogyasztók (különösen a kkv-k) is igénybe vehessék,

- a fogyasztói jogok védelme a nemzetközi piacokon,
- a fogyasztóvédelem figyelembevétele az uniós politika és jogalkotás minden területén, végül
- egyes olyan piaci ágazatok szigorú felügyelete, amelyekben a fogyasztóvédelem elengedhetetlen.

2. Az európai bizottsági közlemény lényegi tartalma

2.1 A stratégia kiemeli az elkövetkező időszak főbb kihívásait. A kihívások lényegében arról szólnak, hogy hogyan lehet biztosítani a kiskereskedelmi és szolgáltatási piac fejlődését és növekedését a fogyasztók pozíciójának egyidejű erősítése mellett. A fogyasztói jogok erősödése azonban egyrészt oda is vezethet, hogy nagyobb lesz a különbség a megfelelő tájékozottsággal és eszközökkel rendelkező fogyasztók és a védelemre szoruló fogyasztói csoportok között, másrészt nem jelenti feltétlenül azt, hogy a fogyasztók jóléti szintje valóban elérte a maximumot. Alapvető tehát, hogy a fogyasztók bizalma ne rendüljön meg. Egy másik kihívás azzal függ össze, hogy a vállalkozások, különösen a kkv-k mennyiben képesek alkalmazkodni a technológiai haladáshoz, amely megváltoztatja termékeik/szolgáltatásaik értékesítési módját, és inkább az e-kereskedelemre és a fogyasztóra szabott szolgáltatásokra támaszkodik.

2.2 A stratégiában kifejtett, 2013-ra megvalósítandó célkitűzések a következők:

- az uniós fogyasztók pozíciójának erősítése, mivel a stratégia ezt tekinti a legfontosabb tényezőnek ahhoz, hogy – tisztességes és megfelelő tájékoztatásra, tisztességes szerződésekre és jogorvoslatra alapozva – biztosítani lehessen a fogyasztók jólétét a versenyképesség egyidejű serkentése mellett,
- a fogyasztók jólétének fokozása az ár, választék, minőség, megfizethetőség és biztonság szempontjából,
- a fogyasztók hatékony védelme a súlyos kockázatokkal, köztük különösen azokkal szemben, amelyekkel egyénileg nem lehet közvetlenül megbirkózni.

Ezeket a célokat a dokumentum a belső piaci gazdasági fejlődés alapelemeinek tekinti.

2.3 A célokat az EU fogyasztóügyi politikájára irányuló források segítségével kell elérni, amelyeket olyan jogi keretnek megfelelően kell odaítélni, hogy a végrehajtás, együttműködés, tájékoztatás, felvilágosítás és jogorvoslat révén biztosítva legyen a fogyasztóvédelem és a jogszabályok eredményesebb alkalmazása.

2.4 A felsorolt prioritások ennél fogva a következő területeket fogják át:

- a fogyasztói piacok és a nemzeti fogyasztóügyi politikák jobb nyomon követése,
- jobb fogyasztóvédelmi szabályozás,
- jobb jogalkalmazás és jogorvoslat,
- jobban tájékozott és felvilágosított fogyasztók,
- a fogyasztónak a közösségi szakpolitikák és jogszabályok középpontjába helyezése.

A stratégia az egyes prioritásokhoz számos intézkedést javasol. Ezekről az EGSZB a *Részletes megjegyzések* (4. pont) keretében mond véleményt.

3. Általános megjegyzések

3.1 Az EGSZB üdvözli a 2007 és 2013 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóügyi stratégiát, és különösen támogatja a stratégiában egyértelműen kifejtett elképzelést, amely szerint a fogyasztók bizalma és a fogyasztóvédelem az egészséges és virágzó belső piac központi eleme. Ugyanakkor figyelmet kell fordítani az önszabályozás, együttműködés és a magatartási kódexek kidolgozása terén az EU-ban sikerrel alkalmazott megoldásokra is.

3.1.1 Az EGSZB szerint azonban a fogyasztóügyi politika nem korlátozódik a belső piac megvalósítására. Ellenkezőleg – ahogy az *Egészes piac a 21. századi Európa számára* című európai bizottsági dokumentum (COM(2007) 724 final) is helyesen megállapítja –, éppen a belső piac az, amelynek feladatául a fogyasztói érdekek kielégítését és szolgálatát ki kell tűzni.

3.1.2 Az EGSZB szerint az Európai Bizottság politikáit úgy kell kialakítani, hogy segítsék a piacok átláthatóságát és a belső piac megerősítését, és hogy a fogyasztóügyi politika a hatékony piacok javára váljon, hozzájáruljon a gazdasági növekedéshez és a foglalkoztatáshoz, és fokozza a fogyasztók jólétét.

3.2 Az Európai Bizottság által megnevezett belső piaci kihívások valódi kihívások, amelyeket kezelni kell, és amelyekkel a stratégia valóban foglalkozik is. Az EGSZB szerint azonban az Európai Bizottságnak a piac kihívásai mellett két másik kihívással is szembe kell néznie: a tagállami intézkedések valódi harmonizációjával és azzal, hogy a fogyasztók jólétét az Európai Bizottság egyes főigazgatóságai (DG) központi célnak tekintse.

3.3 Az EGSZB úgy véli, hogy a 2007 és 2013 közötti stratégiáról szóló új európai bizottsági közlemény igen fontos és ígéretes előrelépés, és sokkal jobban kidolgozott, mint az előző közösségi egészségügyi és fogyasztóvédelmi stratégia (COM (2005) 115 final), amelynek tárgyában az EGSZB szintén dolgozott ki véleményt⁽¹⁾.

⁽¹⁾ HL C 88., 2006.4.11. INT/271, előadó: Jorge PEGADO LIZ.

3.4 Az EGSZB aggodalmát fejezi ki azon ellentmondások miatt, amelyek jelen javaslat és egyéb, közösségi szinten már jóváhagyott intézkedések között jelentkezhettek. Gondoskodni kell róla, hogy az operatív célok összhangban legyenek a fogyasztóvédelmi politikával foglalkozó közösségi cselekvési program (2007–2013) létrehozásáról szóló európai parlamenti és tanácsi határozattal ⁽²⁾.

3.5 Az EGSZB úgy véli, hogy az Európai Bizottság által említett célkitűzéseket – habár túlságosan ambiciózusak, olykor homályosak és nem túl pontosak – el lehet érni a megadott időn belül, és hogy a célok többsége megfelel a belső piac és a fogyasztók elvárásainak.

3.6 Habár az Európai Bizottság már számos kezdeményezést indított a fogyasztóügyi politika célkitűzéseinek elérése érdekében – ilyen például a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról szóló zöld könyv –, az EGSZB sürgeti az Európai Bizottságot, hogy mihamarabb végezze el az idevonatkozó irányelvek felülvizsgálatát. A nemrégiben megjelent közlemények a távértékesítési irányelv végrehajtásáról (COM(2006) 514 final, 2006. szeptember 21.), a jótállásról és a gyártó közvetlen felelősségéről (COM(2007) 210 final) és az időmegosztásos ingatlanhasználati konstrukciókról szóló irányelvet módosító 2007-es irányelvek végrehajtásáról az EGSZB szerint csalódást okoznak, mivel a javaslatok csak részben oldják meg azokat a gondokat, amelyekkel a szóban forgó szolgáltatások küzdenek. Ráadásul nem felelnek meg a fogyasztóügyi politikai stratégiában kitűzött céloknak.

3.6.1 Az EGSZB várakozással tekint a fogyasztók szerződéses jogairól szóló – *A Bizottság 2008-ra szóló jogalkotási és munkaprogramjában* (COM(2007)640 final) említett – európai bizottsági keretirányelv-javaslat elé, és elfogadása után kész véleményt kidolgozni a témában, mindenképp arról, hogy mennyiben teljesültek a közösségi joganyag egyszerűsítése érdekében meghatározott elvek.

3.7 Az EGSZB bizonyos feltételekkel és egyes specifikus célok érdekében kész támogatni a fogyasztóvédelmi joganyag teljes harmonizációját, ha a fő célkitűzés a belső piac megvalósítása. Fontos azonban, hogy ez a megközelítés ne csorbítsa a már meglévő jogokat, inkább erősítse a fogyasztók pozícióját az egyes tagállamokban, és ösztönözze a határokon átnyúló értékesítést, hogy mind a fogyasztók, mind a kiskereskedők/szolgáltatók jól járjanak. A harmonizáció nem csupán a megfelelő fogyasztóvédelmet biztosítani köteles tagállamok feladata kell, hogy legyen: európai szinten is foglalkozni kell vele, valódi piaci integrációra törekedve.

3.8 Az EGSZB üdvözli a fogyasztóügyi stratégia elsődlegesnek tartott területeire vonatkozó intézkedéseket. Mindenképp reméli, hogy az intézkedéseket meg is valósítják. Úgy véli, hogy a Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság pénzügyi eszközei és humán erőforrása a valóságban korlátozott. Ez a Főigazgatóság

számára tovább nehezíti célkitűzései elérését. A fogyasztóvédelmi stratégiai programra szánt évi átlagosan 22,7 millió eurós költségvetés ráadásul sajnos nem elegendő az intézkedések megvalósítására.

3.8.1 A korábbi program tapasztalata azt mutatta, hogy számos tervet nem sikerült megvalósítani – éppen a személyzet szűkössége miatt. Ráadásul a kevésbé ambiciózus tervek ellenére az éves költségvetés átlagosan nagyobb volt, mint most.

4. Részletes megjegyzések

4.1 A piac jobb nyomon követése. Az EGSZB elismeri, hogy jobb piaci információkra van szükség, ezért lényegében támogatja a szóban forgó prioritás terén javasolt intézkedéseket. Határozottan sürgeti azonban az Európai Bizottságot, hogy keressen olyan innovatív módszereket, amelyek segítségével valóságban fel lehet mérni a fogyasztók tapasztalatait és észrevételeit. Hasznos lenne emellett, ha az Európai Bizottság esetleg – konkrét eseteket és ezek megoldását elemezve – makroszintű megközelítésből is vizsgálná a tagállami fogyasztói tapasztalatokat. Az EGSZB fontosnak tartja továbbá, hogy a piaci információk gyűjtése ne jelentsen fáradságos többletterhet az egyes vállalatok, különösen a kkv-k számára.

4.2 Jobb fogyasztóvédelmi szabályozás. E prioritás keretében az intézkedések célja, hogy alaposan megvizsgálják az e-kereskedelem és a digitális világ fogyasztói jogokra gyakorolt hatásait, és ennek alapján pontosan meghatározzák a digitális környezetre vonatkozó kötelezettségeket és jogokat. Emellett olyan intézkedéseket kell kidolgozni, amelyek segítségével elkerülhető, hogy bizonyos fogyasztói csoportok a digitális szakadék miatt ne vehessenek igénybe egy adott szolgáltatást. Ez ugyanis egy újabb olyan fogyasztói csoport létrejöttét eredményezné, amely védelemre szorul.

4.3 Jobb jogalkalmazás és jogorvoslat. Annak érdekében, hogy valóban teljesüljenek a fogyasztóügyi politika célkitűzései, mindenképp szükség van a jogalkalmazásra, de a tagállamok és az Európai Bizottság közötti szorosabb együttműködésre is. Az EGSZB üdvözli és támogatja a kollektív jogorvoslatra irányuló európai bizottsági javaslatokat. A jogorvoslat e típusa szavatolja, hogy azokra a fogyasztói problémákra is figyelem fordul, amelyeket nem lehet egyéni szinten kezelni.

4.4 Tájékozott és felvilágosított fogyasztók. Az EGSZB szilárdan meggyőződése, hogy a felvilágosítás és a tájékoztatás a fogyasztóvédelem alapvetően fontos eleme. Az Európai Fogyasztói Központok hálózatának létrehozása (ECC-Net) komoly előrelépést jelent a fogyasztók megfelelő tájékoztatása terén. Az EGSZB azonban úgy véli, hogy az Európai Bizottságnak a fogyasztókkal való tényleges kommunikációhoz innovatívabb és kreatívabb, a nagyközönség nyelvén szóló lehetőségeket is kell keresnie.

⁽²⁾ 1926/2006/EK határozat, 2006. december 18., HL L 404., 2006.12.30., 39. o.

4.5 Felelősségteljes és fenntartható fogyasztás. Cél egyfelől a jól tájékozott fogyasztó, de azt is hangsúlyozni kell, hogy felelősségteljesen fogyassunk. A javasolt stratégia megállapítja, hogy nincs hely a tisztességtelen kiskereskedők/szolgáltatók számára, de azt is ki kellene mondani, hogy a vállalatok és kereskedők a fogyasztóktól felelősségteljes fogyasztói magatartást várnak el. Ezen túlmenően alapvető, hogy a fenntartható fogyasztás a belső piac fontos területe legyen, és mind a kiskereskedőknek/szolgáltatóknak, mind a fogyasztóknak többet kellene tudniuk arról, mit jelent valójában a fenntartható fogyasztás, amelynek gyakorlatát át is kellene venniük.

4.6 A fogyasztóvédelmi szempontokat az összes uniós szakpolitikába és jogszabályba integrálni kell. Az Európai Bizottság által javasolt intézkedések – például fogyasztóügyi kapcsolattartó tisztviselő kinevezése a Főigazgatóságokon – előremutónak tekinthetők, és valóban hozzájárulhatnak a szóban forgó cél eléréséhez. Az EGSZB támogatja azt a felfogást, hogy az egyes főigazgatóságoknak évente jelentést kellene tenniük arról, hogy tevékenységi területükön hogyan integrálták a fogyasztóvédelmet. Ennélfogva az EGSZB üdvözli, hogy a 153. cikk (2) bekezdése beépült az általános rendelkezésekbe (a reformszerződés-tervezet új 12. cikke).

4.7 A fogyasztók jobb védelme a nemzetközi piacokon. A fogyasztókat a nemzetközi piacon is védeni kell. A védelemnek nem csupán a termékbiztonságra kell kiterjednie – amely terület egyre fontosabb az uniós fogyasztók számára –, hanem a fogyasztóknak gondot okozó, különösen az e-kereskedelem útján értékesített szolgáltatásokra/termékekre is.

4.8 A stratégiából kiderül: az Európai Bizottság célul tűzte ki annak biztosítását, hogy a közérdekű szolgáltatásokról (SGI) szóló szakpolitikát megfelelő fogyasztóvédelmi intézkedések kísérjék. Az EGSZB kéri, hogy az Európai Bizottság támogassa az EGSZB – az SGI-ről és az univerzális szolgáltatásokról szóló számos véleményében képviselt – álláspontját, amely összhangban van a lisszaboni szerződésnek a közérdekű szolgáltatásokról szóló új jegyzőkönyvével.

4.9 Az üzleti ágazat és a fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködés. A jogszabályok és alkalmazásuk mellett e két ágazat együttműködése járul hozzá alapvetően a magas szintű fogyasztóvédelemhez. Ezért mindent meg kell tenni az együttműködés megkönnyítése érdekében. Az egész EU-ban át kellene venni azon tagállamok legjobb gyakorlatait, amelyek ilyen megközelítést alkalmaztak és követendő magatartási kódexeket is kidolgoztak.

Kelt Brüsszelben, 2008. február 13-án.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke
Dimitris DIMITRIADIS