

BG

BG

BG



КОМИСИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

**СТРАТЕГИЯ НА ЕС ЗА ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
2007-2013 г.**

*Даване на права на потребителите, подобряване на тяхното благосъстояние,
ефективна защита на потребителите*

СТРАТЕГИЯ НА ЕС ЗА ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 2007-2013 г.

*Даване на права на потребителите, подобряване на тяхното благосъстояние,
ефективна защита на потребителите*

1. КРАТКО ИЗЛОЖЕНИЕ

493-те милиона потребители в ЕС заемат централно място за двете основни предизвикателства, пред които е изправен ЕС. Те са жизнената сила за икономиката, тъй като потреблението им представлява 58% от БВП на ЕС. Уверените, информирани и имащите права потребители са движещата сила към икономическите промени, тъй като възможността им да избират води до иновации и ефективност. Но също така ЕС може да се свърже най-пряко с ежедневието на нашите граждани в ролята им на потребители и да покаже ползите, до които той води.

Отговорът на тези предизвикателства се състои в предоставянето на умения и средства за потребителите, за да може те да изпълнят своята роля в модерната икономика; да се направи така, че пазарите да работят за тях и да се осигури ефективна защита от рискове и заплахи, с които не могат да се справят сами.

Вътрешният пазар играе основна роля за справянето с икономическите предизвикателства пред Европа и осигуряването на осезаеми облаги за гражданите на ЕС. Но досега потребителското измерение на вътрешния пазар, и по-специално на пазарите на дребно, е по-слабо развито. Новият икономически, социален, екологичен и политически контекст изисква ясно очертани промени в политиката на ЕС, отнасяща се за потребителите.

Мястото на политиката на ЕС за защита на потребителите ще бъде в центъра на следващата фаза на вътрешния пазар, както се посочва в съобщението на Комисията до пролетното заседание на Европейския съвет за прегледа на единния пазар.

Вътрешният пазар има потенциала да бъде най-големият пазар на дребно в света. Вместо това днес той остава силно разпокъсан в рамките на държавите-членки, като образува 27 малки пазари. Настъпването на революцията на електронната търговия, която все още не е достигнала до критичната маса, преобразува потенциала за интеграция на пазарите на дребно в ЕС, така че да стимулира в по-голяма степен конкурентоспособността и да разширява възможностите пред гражданите на ЕС. И докато технологичните средства са все по-уместни, поведението на предприятията и потребителите силно изостават, възпирани от пречките на вътрешния пазар и липсата на доверие при трансграничното пазаруване.

За да се подобри функционирането на пазарите за потребителите, освен борбата с разпокъсаността на вътрешния пазар, съществува нужда и от по-голямо потребителско измерение. Крайните резултати за потребителите от икономическа и неикономическа гледна точка са решаващият „арбитър“ за това дали пазарите не успяват, или успяват да изпълнят очакванията на гражданите. Пазари, които отговарят по-ефективно на търсенето от страна на потребителите, ще бъдат по-конкурентоспособни и ще бъдат в по-голяма степен адаптирани към живота и целите на гражданите на ЕС. Политиката на

ЕС за защита на потребителите може да направи много, за да съсредоточи нормативните разпоредби върху целенасочени резултати за гражданите. Тя може също да се изправи срещу пазарната неефективност, която вреди на благосъстоянието на потребителите и на социалната и икономическата интеграция, като гарантира достъп до основните услуги на достъпни цени. Тя може да осигури също и пазарни инструменти, които да позволят на гражданите като потребители да правят устойчив избор, съобразен с опазването на околната среда. Тя също може да играе роля за гарантирането на основните европейски ценности за честност, отвореност, солидарност и прозрачност и да ги пренесе извън граница.

Това е една амбициозна програма за относително младата политика на ЕС. Но инструментите и средствата са налице. През периода 2007-2013 г. политиката за защита на потребителите има всичко необходимо, за да помогне на ЕС да се изправи пред двете предизвикателства: за растеж и заетост и това да се свърже отново с гражданите. Комисията ще има три общи цели за този период:

- Да даде права на потребителите в ЕС. Поставянето на потребителите на челно място облагодетелства гражданите, но също води и до значително повишаване на конкуренцията. Получилите права потребители се нуждаят от истинско право да избират, от точна информация, прозрачност на пазара и доверие, което идва от ефективна защита и сигурни права.
- Да се подобри благосъстоянието на потребителите на ЕС от гледна точка на цените, избора, качеството, разнообразието, достъпността и безопасността. Благосъстоянието на потребителите е в основата на добре функциониращите пазари.
- Ефективно да се защитават потребителите от сериозни рискове и заплахи, с които те не могат да се справят самостоятелно. Високото ниво на защита срещу тези опасности е от основно значение за доверието на потребителите.

Европейският съюз ще разбере дали е успял, ако до 2013 г. може да каже със сигурност на своите граждани, че те могат да пазаруват отвсякъде в ЕС, като са сигурни, че са защитени както от опасни продукти, така и от търговци измамници; и ако може да каже на всички търговци на дребно, особено на малките и средни предприятия, че те могат да продават навсякъде на базата на единен и ясен набор от правила.

През април 2005 г. Комисията прие съвместна стратегия за политиката за здравеопазването и защитата на потребителите за периода 2007-2013 г. С цел да отговори на исканията на заинтересованите лица – Съветът и Европейският парламент – тази стратегия развива допълнително стратегията за политиката за защита на потребителите. Анализ на основните резултати от „Стратегията на потребителската политика 2002-2006 г.“ заедно с оценката на въздействието са съставени под формата на работни документи.

2. ВЪВЕДЕНИЕ И ОСНОВНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

2.1. Сложни пазари, уверени потребители

Политиката за защита на потребителите е до голяма степен пресечната точка на основните предизвикателства, пред които са изправени гражданите ни, икономиката ни

и обществата ни. Усложняването на пазарите за търговия на дребно увеличава ролята на потребителите. По-големите права на потребителите доведоха също до по-големи отговорности за тях в това да водят собствените си дела. И докато много се възползват от това, най-уязвимите са по-зле подготвени – и нарастването на консумацията от страна на децата, както и застаряващото население, води до увеличаване броя на по-уязвимите потребители. Никога обаче не сме имали по-голяма нужда от уверени потребители за водене на икономиките ни.

Броят на услугите като цяло и либерализираните услуги в частност нарастват, като либерализирането на снабдяването с електричество и газ и на пощенските и телекомуникационните услуги се развива все повече. И докато могат да се очакват значителни облаги, преходът ще изправи потребителите и регулаторните органи пред нови предизвикателства, за да се гарантира максималното благосъстояние за потребителите.

Технологичната революция, до която доведе интернет и развитието на цифровите технологии, също ще се развива дори с по-големи темпове. Основният фактор е разгръщането на широколентовите технологии, което може да даде сериозен тласък за електронната търговия. Електронната търговия има огромен потенциал да подобри благосъстоянието на потребителите, като увеличи броя на достъпните продукти, повиши ценовата конкуренция и развие нови пазари. Тя също води до нови предизвикателства за потребителите, защитата на потребителите и предприятията. В частност тя води до отслабване на влиянието на традиционните средства за реклама и търговия на дребно върху потребителския пазар. Това ще оспори традиционните начини на регулиране, саморегулиране и прилагане. Малките и средни предприятия ще имат по-пряк достъп до потребителите, а стоките и услугите ще бъдат все по-съобразени с индивидуалните потребности. Но традиционните права на потребителите ще бъдат все по-малко адаптирани към цифровата ера.

Ще продължи също и глобализацията на производството, което ще доведе до още по-голям брой консумирани стоки в Европейския съюз, които се внасят. Все повече ще нараства броят на продаваните стоки от цял свят чрез електронна търговия от търговците към потребителите в ЕС. Това прави предизвикателството по-голямо, но също така и води до по-голяма нужда от ефективен контрол на пазара.

2.2. Ролята на политиката на ЕС за защита на потребителите

Вътрешният пазар има потенциала да бъде най-големият пазар на дребно в света от икономическа гледна точка. Затова политиката на ЕС за защита на потребителите заема централно място при посрещането на тези промени. Тя може да се изправи пред проблеми, които не могат да бъдат решени индивидуално. Тя гарантира за това стоките и услугите да са сигурни и пазарите да са честни и прозрачни, така че информирани потребителите да могат да избират, а измамните търговци да отпаднат. Политиката за защита на потребителите може да позволи на потребителите да правят правилния избор и да поемат отговорности за защита на собствените си интереси. Доверието на потребителите във функционирането на вътрешния пазар също ще послужи за това ЕС да стане сигурна дестинация за електронна търговия за останалия свят.

Ролята на ЕС за справянето с тези промени ще продължи да нараства. Вътрешният пазар остава основният контекст за политиката за защита на потребителите. Политиката за защита на потребителите е също ключов елемент за подобряване на функционирането на вътрешния пазар. Разширяванията на вътрешния пазар през 2004

г. и 2007 г. доведоха до нови конкретни предизвикателства. Относително новото развитие на отворените пазари и приемането на правилата за защита на потребителите в тези държави- членки означават, че правата и задълженията, които се срещат в политиката на ЕС за защита на потребителите, са по-слабо внедрени в поведението на потребителите, правоприлагащите органи и предприятията.

Пазарите на дребно продължават да бъдат предимно разпокъсани на национално ниво, въпреки че за все по-голям брой сектори, например пътуванията със самолет и музиката, не съществуват вече технологични пречки за постигането на един интегриран пазар на дребно за ЕС. Следователно съществува потенциал за по-обхватни пазари на дребно в целия Европейски съюз.

Съществуват някои признаци, че трансграничният пазар на дребно в ЕС нараства. През 2006 г. 26% от потребителите са направили поне една покупка зад граница през последните 12 месеца, докато през 2003 г. те са били 12%. Електронната търговия става един по-популярен канал за продажби: през 2006 г. 27% от тези, които имат интернет връзка, са направили покупка чрез електронната търговия, а 50% от тези, които имат интернет връзка у дома, са направили същото. Само 6% от потребителите обаче са направили трансгранична покупка по интернет (и само 12% от тези, които са имали достъп до интернет у дома). 57% от търговците на дребно (предимно малки и средни предприятия) продават по интернет, а 49% от тях имат готовността да продават зад граница в поне една страна от ЕС. Но всъщност само 29% го правят. Цифрите за финансовите услуги са дори по-стряскащи: 26% от потребителите са платили за финансова услуга от разстояние от търговец или доставчик, който се намира в тяхната страна, а само 1% са направили това зад граница.

Изглежда потребителите се въздържат поради липса на информираност и доверие. 57% от потребителите никога не са виждали оферта от чужбина, а само 19% от търговците на дребно рекламират зад граница. 71% от потребителите смятат, че е по-трудно да се решават проблеми зад граница. Изглежда, че езиците не представляват основна пречка - 64% от търговците на дребно са готови да продават на повече от един език на ЕС, а 32% от потребителите могат да пазаруват на друг език от ЕС. Основните пречки за търговците на дребно се очертават бариерите на вътрешния пазар – именно ДДС и защитата на потребителите.

Пречките за постигане на един напълно развит вътрешен пазар на дребно са много – наред с липсата на доверие съществуват също и регулаторни пречки. Дадено бе начало на борбата с основните от тях – директивата относно нелоялните търговски практики (UCP), регламентът за сътрудничество в областта на защита на потребителите (CPC) и мрежата на Европейските потребителски центрове(ЕСС) са едно добро начало. Остават обаче значителни пречки.

3. Цели

През периода 2007-2013 г. политиката за защита на потребителите има всичко необходимо, за да помогне на ЕС да се изправи пред двете предизвикателства: за растеж и заетост и това да се свърже отново с гражданите. Комисията ще има три общи цели за този период:

- Да даде права на потребителите в ЕС. Поставянето на потребителите на челно място облагодетелства гражданите, но също води и до значително повишаване

на конкуренцията. Получилите права потребители се нуждаят от истинско право да избират, от точна информация, прозрачност на пазара и доверие, което идва от ефективна защита и сигурни права.

- Да се подобри благосъстоянието на потребителите на ЕС от гледна точка на цените, избора, качеството, разнообразието, достъпността и безопасността. Благосъстоянието на потребителите е в основата на добре функциониращите пазари.
- Ефективно да се защитават потребителите от сериозни рискове и заплахи, с които те не могат да се справят самостоятелно. Високото ниво на защита срещу тези опасности е от основно значение за доверието на.

Целта на Комисията е по този начин да постигне до 2013 г. радикални промени във вътрешния пазар. Потребителите ще имат еднакво високо ниво на доверие в продукти, търговци, технологии и методи за продажба на пазарите на дребно в целия ЕС и еднакво високо ниво на защита. Потребителските пазари ще бъдат конкурентни, отворени, прозрачни и честни; продуктите и услугите ще бъдат безопасни. Потребителите ще имат достъп до основни услуги на достъпни цени; търговците, особено малките и средни предприятия, ще могат просто да предлагат стоки и да продават на потребители в целия Европейски съюз.

При изпълнението на тези три цели Комисията ще се води от съответните членове в Договора, които са отразени също в оперативните цели в новата финансова програма за защита на потребителите за периода 2007-2013 г.¹:

- а) Да осигури високо ниво на защита на потребителите чрез проста правна рамка, подобрена прозрачност, по-добро допитване и по-добро отразяване на интересите на потребителите.
- б) Да осигури ефективното прилагане на правилата особено чрез сътрудничество в областта на правоприлагането, информираност, образование и правна защита.

4. ПРИОРИТЕТИ

Тези цели отразяват голямото ниво на последователност с целите на предходните политики за защита на потребителите на ЕС. През периода 2007-2013 г. все пак ще има промяна на скоростта от миналото и различни приоритети за действие. В частност политиката за защита на потребителите на ЕС ще взаимодейства по-тясно с други политики както на ниво ЕС, така и на национално ниво, като ще се търси по-тясно сътрудничество с държавите- членки, което отразява нарастващата взаимна зависимост между националните политики за защита на потребителите и тази на ЕС. Намекнато бе, че ситуацията по отношение на потребителите в 12-те нови държави- членки изисква напълно отделна стратегия. В своите допитвания върху настоящия документ Комисията среща слаба подкрепа за това виждане.

¹ Решение 1926/2006/ЕО от 18 декември 2006 г. (ОВ L 404, 30.12.2006 г., том 49, стр. 39)
Decision 1926/2006/EC of 18 December 2006 (OJ L 404 of 30.12.2006, volume 49, p.39)

За да постигне целите, описани по-горе, политиката на Европейския съюз за защита на потребителите ще се съсредоточи върху следните приоритетни области:

По-добър контрол на потребителските пазари и националните политики за защита на потребителите

По-добрата нормативна уредба и нуждата от ново свързване с гражданите на ЕС изисква по-голямо развитие на инструментите за контрол и показателите, за да се прецени функционирането на пазарите от гледна точка на защитата на потребителите. Създателите на политики трябва също да придобият една по-добра представа за поведението на потребителите, за да създадат една по-добра нормативна уредба. Необходими са инструменти за контролиране на пазарите от гледна точка на постигане на съществените резултати като безопасност, удовлетворение, цени и жалби, но също и да контролират по-добре интегрирането на вътрешния пазар на дребно и режимите на националните политики за защита на потребителите. За да отрази съществения принос за конкурентоспособността на националната политика за защита на потребителите, политиката за защита на потребителите трябва да заеме своето място до политиката за конкуренцията в интегрираните насоки за растеж и заетост за периода 2008-2010 г.

По-добра нормативна уредба за защита на потребителите

Съществуващите правила за защита на потребителите на ниво ЕС гарантират основната защита на потребителите във всички държави-членки, а в много те са основен елемент от националните политики за защита на потребителите. Все пак приносът на ЕС не е широко известен за потребителите, въпреки че той е част от тяхното ежедневие. Например 15% от потребителите са върнали повредена стока през последните дванадесет месеца за 2006 г. Право, което се гарантира от правилата на ЕС. Правилата на ЕС са също така все по-зле адаптирани към дигиталната революция в икономиката, засягаща продуктите, услугите и каналите за търговия на дребно. Наскоро Комисията започна широко допитване за правилата на ЕС за защита на потребителите.

Повечето от съществуващите правила на ЕС за защита на потребителите са базирани на принципа на „минимална хармонизация“. Законодателството изрично признава правото на държавите-членки да допълват правилата на ЕС, които определят основата. Този подход бе изцяло валиден във времето, когато правата на потребителите съществено се различаваха в отделните държави-членки и електронната търговия не съществуваше. Предишната стратегия принуди Комисията да предприеме нов подход. За да подобри вътрешния пазар, както и да защити потребителите, законодателството не трябва да оставя място за допълнителни правила, приети на национално ниво.

Ясно е, че този подход не бе напълно приет често поради опасения, че защитата на ниво ЕС няма да бъде достатъчно добра. Алтернативните подходи за съгласуването на защитата на потребителите и вътрешния пазар са или минимална хармонизация, или прилагане на принципа „страна на произход“ за закона за защита на потребителите. Минималната хармонизация би продължила да възпрепятства интегрирането на вътрешния пазар за търговия на дребно. Прилагането на принципа „страна на произход“ без допълнителна хармонизация не би повишило доверието на потребителите, нито би било приемливо в областта на правата на потребителите.

Затова в бъдеще за всеки нормативен проблем и за нуждата от някакво предложение ще продължи да се съди по собствените им заслуги. Ако законодателни предложения се

определят като подходящи отговори, подходът на Комисията ще клони към една целенасочена пълна хармонизация на правилата за защита на потребителите на подходящо високо ниво. Комисията също ще представи ясна оценка на въздействието на всяко законодателно предложение и ще работи в тясно сътрудничество със заинтересованите страни, за да разбере напълно въздействието на различните възможности и да достигне до консенсус, така че политиката за защита на потребителите да бъде модел на по-добра нормативна уредба.

Изборът, пред който е изправен ЕС, е ясен: ако намеренията му за програмата за икономически растеж и трудова заетост са сериозни, то той се нуждае от един добре функциониращ вътрешен пазар. Добре функциониращият вътрешен пазар изисква хармонизация по някои въпроси. Хармонизацията е невъзможна без желанието на държавите-членки да поправят някои практики и правила. В същото време Комисията няма да допуска стъпка надолу. Тя винаги ще се стреми към по-високо ниво на защита.

По-добро правоприлагане и правна защита

Предишната стратегия наблягаше силно на правоприлагането и това ще продължи. Прилагането на закона за потребителите изисква участие от страна на всички действащи лица: потребители; търговци, медии, неправителствени организации за защита на потребителите, саморегулиращи се органи и обществени органи. Действията ще се съсредоточат върху прилагането на започнатите инициативи, запълването на празнините, които остават, и гарантиране на съгласуваност и последователност. Комисията ще контролира също ефективността на националните режими за правоприлагане чрез проучвания и други инструменти.

По-добре информирани и по-образовани потребители

Европейският съюз може да придаде значителна стойност на усилията на национално, регионално и местно ниво за информиране и образование на потребителите чрез тясно сътрудничество с държавите-членки.

Поставяне на потребителите в основата на нормативната уредба

Много от политиките на ЕС, като политиките за вътрешния пазар, предприятията, финансовите услуги, транспорта, конкуренцията и търговията засягат пряко потребителите. Постигнат бе успех в интегрирането на интересите на потребителите, особено в областта на безопасността на продуктите, транспорта, далекосъобщенията, енергетиката и конкуренцията. Целта за в бъдеще е на базата на тези постижения да се направи интегрирането на интересите на потребителите по-систематично.

Има два важни въпроса, пред които трябва да се изправим. Първо, докато либерализацията на основните услуги ще води до значителни облаги за повечето потребители, нуждата от предпазни мерки за малкото от тях, за които пазарите не работят, ще продължи да съществува. Улесненият достъп до основните услуги за всички е основен за една съвременна и гъвкава икономика, както и за социалната интеграция. Това да покажем, че няма потребител, останал на заден план, ще ни помогне да поддържаме политическата подкрепа за либерализацията. Второ, мерките за либерализация на ниво ЕС изискват също да се набляга по-силно на контрола върху основните потребителски пазари, за да се осигурят положителни резултати за потребителите. Накрая, основните услуги се нуждаят от по-големи гаранции за прозрачността на пазара и по-добри механизми за подаване на жалби и правна защита.

За да гарантира, че интересите на потребителите ще бъдат правилно отразени във всички политики на ЕС, Комисията ще създаде подгрупа от комисари за защита на потребителите, която ще определи приоритетите и ще преразгледа предложените действия и приложения.

5. ДЕЙСТВИЯ

Въпреки че тези приоритети са специфични за политиката на ЕС за защита на потребителите, една оценка на въздействието на предишната стратегия² за националните политики за защита на потребителите показва, че съществува голямо припокриване с националните политики. За да осигури по-голяма съгласуваност с националните политики за защита на потребителите, съществуващата мрежа от висши служители за политика за защита на потребителите ще осигури форум за съгласуваност на политиките и развитие. Оценката заключи също така, че тези цели се споделят на национално ниво до голяма степен от създателите на политика за защита на потребителите и заинтересованите страни. Установено бе, че трябва да се наблегне по-силно върху аргументирането на политиката за защита на потребителите и интегрирането, и това бе отразено. Последователното акцентирание върху правата и правоприлагането отговаря на нуждите на потребителите. Последното проучване в областта на защитата на потребителите определи някои права (ясно ценообразуване, право на връщане от разстояние, право на връщане на повредени стоки; забрана на подвеждащите практики и предоговорна информация) като най-важните начини за защита на потребителите³.

Конкретните действия в приоритетните области, обсъдени в точка 4, ще се състоят в следното:

5.1. По-добър контрол на потребителските пазари и националните политики за защита на потребителите

Необходим е известен брой нови инструменти, за да се развие контролът за защита на потребителите на вътрешния пазар. Показатели и статистически данни ще бъдат развити в следните области: нивото на трансграничната търговия от търговци към потребители; съвпадения/ разминавания в цените, законови разпоредби, доверие, жалби от потребители, цени, достъп и удовлетворение. В допълнение ще се работи, за да се разбере по-добре поведението на потребителите, особено да се разбере колко са рационални на практика потребителите и как ги засягат новите технологии и маркетингови практики. Ще се развие по-систематичен контрол на националните политики за защита на потребителите, като се използват критерии за сравнение. Комисията ще се стреми да разработи за политиките на ЕС ориентирани към потребителите изследване, статистика и събиране на данни, като обърне особено внимание на статистическата и изследователската политика, където съществува значителна липса на изследвания и статистически данни за потребителите и за аспектите на търсенето.

В сферата на безопасността основните приоритети ще бъдат система, покриваща целия ЕС, за събиране на данни за продукти и услуги, свързани със **злополуки и наранявания**; подобряване на доказателствата за рисковете, свързани с безопасността

² URL на оценката на стратегията за периода 2002-2006 г.

³ EB ref

на продуктите и услугите; подобрени методи за хармонизирано събиране на данни и анализи; и съществуващият съвместен проект за изследвания Европейска информационна система за „Рискове от химични продукти, отделящи се от потребителски стоки/ артикули“.

5.2. По-добра нормативна уредба за защита на потребителите

Настоящият преглед има за цел да актуализира правилата на ЕС за защита на потребителите, да опрости и подобри нормативната среда както за предприятията, така и за потребителите. Първоначалните заключения на Комисията и възможните опции са представени в Зелената книга за **прегледа на достиженията на правото на Общността (acquis) в областта на защитата на потребителите**, приета на 8 февруари 2007 г. Ако допълнителните работи потвърдят първоначалните заключения, Комисията ще направи предложения през 2008 г. Всяко предложение също би представлявало първият резултат от работата на Комисията върху общата референтна рамка за облигационното право на ЕС.

Комисията също ще се заеме с проблеми, които са специфични за някои конкретни директиви. До сега Комисията откри известен брой пропуски на директивата за временно ползване на недвижимата собственост, които трябва спешно да бъдат поправени и през 2007 г. ще бъде направено предложение. Ще продължи да се работи за осигуряване на приемането на предложението за нова директива относно **потребителския кредит**. Комисията ще докладва за Директивата 2002/65 **относно продажбата от разстояние на финансови услуги на потребители**.

Комисията ще докладва през 2007 г. за функционирането на Директивата относно общата безопасност на продуктите, която покрива подобрената проследяемост на продуктите; функционирането на контрола на пазара; работата по стандартизация; и мерки за забрана на Общността. „Новият подход“ за нормативна уредба за безопасност на продуктите и Директивата относно общата безопасност на продуктите значително повишиха значимостта на стандартите като правен инструмент. Продължителната подкрепа за европейската асоциация за съгласуваност на представителството на потребителите при стандартизацията (ANEC) следователно е от основно значение за осигуряването на участието на потребителите в процеса на стандартизация. Комисията също така ще работи, за да гарантира, че интересите на потребителите в ЕС са представени в международната стандартизация.

Организациите за защита на потребителите на европейско ниво се нуждаят от възможността и капацитета да допринесат за инициативите на ЕС, свързани със защитата на потребителите. Затова Комисията ще продължи да съфинансира оперативното функциониране на **организациите за защита на потребителите на европейско ниво**. **Европейската консултативна група на потребителите (ECCG)** ще продължи да бъде основният форум на Комисията за консултиране с националните и европейските организации за защита на потребителите.

Движението за защита на потребителите се различава съществено в отделните страни на ЕС от гледна точка на своята сила, структура и капацитет. Затова Комисията ще продължи да подкрепя националните организации за защита на потребителите, особено в новите държави-членки, чрез обучението им за придобиване на съществени умения (управление, лобиране, закон за защита на потребителите), но също и обучение по специализирани теми. Това обучение ще продължи да се организира на многостранна

основа. Едно силно движение за защита на потребителите на национално ниво е от съществено значение както за силно движение за защита на потребителите на ЕС, така и за добре функциониращи национални пазари. Като част от контрола върху режима на националните политики за защита на потребителите, който извършва, Комисията ще обърне специално внимание на националната политика за движението за защита на потребителите, особено в държавите- членки, където то е по-слабо.

5.3. По-добро правоприлагане и правна защита

Изпълнение и правоприлагане

Комисията ще продължи да работи съвместно с държавите- членки, за да постигне навременно и еднакво транспониране на **Директивата относно нелоялните търговски практики**. Комисията също ще контролира тясно прилагането на практика, за да констатира своевременно всеки проблем, свързан с вътрешния пазар и защитата на потребителите. Ще се разработят програма за обучение на длъжностни лица за правоприлагане, съдебна власт, както и база данни за възникващата съдебна практика. Комитетът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите ще се превърне в един важен форум и в система за ранно предупреждение. През 2011 г. ще бъде приет доклад за директивата.

Сътрудничеството между обществените институции, отговорни за прилагането на правилата за защита на потребителите и безопасността на продуктите, е ключов фактор за функционирането на вътрешния пазар. Системата за бързо предупреждение (RAPEX) ще продължи да се развива, докато броят на делата в съда нараства (67 заявления през 2003 г., 701 през 2005 г.). Комисията ще продължи да насърчава европейската мрежа за безопасност на продуктите и да съфинансира съвместните действия между правоприлагащи органи, за да определи най-добрите практики в съществуващия контрол на пазара.

Функционирането на новия **Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите (СРС)** ще доведе до съществени промени в начина, по който правоприлагащите органи в държавите- членки си сътрудничат по между си и с Комисията. Основното предизвикателство в близките години ще бъде да се гарантира, че предприетите значителни правни, институционални и административни мерки водят до резултати за ефективно сътрудничество в полза на потребителите и честните предприятия. Друг важен елемент ще бъде съгласуването на ниво ЕС на дейностите за правоприлагане и административно сътрудничество на държавите- членки, чрез обмен на информация и съвместни действия. Редовният преглед ще бъде гарантиран от изготвянето на доклади на всеки две години, като първият ще бъде през 2009 г.

Правна защита

За да може потребителите да имат достатъчно доверие в пазаруването извън своята държава- членка и да се възползват от вътрешния пазар, те се нуждаят от гаранция, че ако нещата се влошат, разполагат с ефективни механизми, за да търсят правна защита. Потребителските спорове изискват приспособени механизми, които не водят до разходи и забавяния, непропорционални на въпросната стойност.

Комисията ще засили контрола върху съществуващите препоръки, които установяват известен брой минимални гаранции за схемите за **алтернативен начин за решаване на спорове (ADR)**, и ще насърчи развитието на нови такива схеми на национално ниво.

Мрежата от европейските потребителски центрове ще продължи да оказва помощ на потребителите с информация и подкрепа при подаване на жалби зад граница, включително процедурите за дребни спорове, когато е уместно.

Когато бъде прието предложението за директива относно някои аспекти за посредничество в граждански и търговски дела⁴, то ще изпълни препоръките, като ще осигури стабилно взаимоотношение между процеса на посредничество и съдебното производство. Когато бъде прието предложението за регламент за процедурите за дребни спорове⁵, то ще опрости и ще намали разходите за съдебно решаване на малки спорове, каквито са потребителските спорове.

Директивата относно **исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите** създаде обща процедура, която позволява на квалифицирани юридически лица да спрат незаконните практики, които вредят на общите интереси на потребителите, в която и да е част от Европейския съюз. Комисията ще направи доклад за директивата относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите⁶ през 2007 г. и ще започне обществено допитване относно нейните резултати. Комисията ще проучи ситуацията и ще обмисли възможни действия във връзка с **колективното обезщетение**.

5.4. По-добре информирани и образовани потребители

Мрежата от **Европейски потребителски центрове** цели да насърчи доверието на потребителите, като дава съвети на гражданите за техните права като потребители и предоставя лесен достъп до правна защита при съдебни дела зад граница. Комисията ще продължи да съфинансира и управлява тази мрежа с държавите-членки и ще създаде центрове във всяка държава-членка.

Цикълът от **кампании за информиране на потребителите** в държавите-членки, с който се цели да се повиши информираността за правата на потребителите и ролята на неправителствените организации, ще бъде завършен. След като законодателната рамка за правоприлагането относно трансграничното пазаруване бъде завършена, ще се стартира по-мощна кампания, която да насърчи потребителите да се възползват от вътрешния пазар.

Комисията ще разработи също **портал за потребителите**, който ще дава практическа информация на потребителите относно техните права и възможности във вътрешния пазар. Комисията ще изследва начините за подобряване на размяната на най-добри практики сред различните потребителски медии, например чрез създаване на интернет канали за предавания за потребителите.

Комисията ще увеличи тиража на „Ученически дневник“ и ще включи други проблеми, които представляват интерес за младите, особено устойчивото потребление. Комисията ще развие нови модули за обучение на възрастни и ще актуализира съществуващите, така че да покрие основните проблеми от областта на защитата на потребителите. Комисията ще разработи модулни висококачествени образователни курсове по въпроси от областта на защитата на потребителите, като следдипломна квалификация, с ясна

⁴ СОМ(2004) 718 окончателен

⁵ СОМ (2005) 87 окончателен

⁶ ДИРЕКТИВА 98/27/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 19 май 1998 година относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите, ОJ 166, 11.6.1998, P.51-55

добавена стойност за ЕС, което ще позволи на учащите да намерят работа, свързана с проблемите за защита на потребителите в неправителствени организации, предприятия и обществени органи.

Информираният и получили права потребители могат да доведат до промени в начина на живот и в схемите за потребление, като допринесат за устойчивото потребление. Борбата срещу климатичните промени изисква по-добра информираност в области като енергетиката и транспорта, където информираният потребители биха могли да правят разлика и да допринесат за по-голяма енергийна ефективност и пестене на енергия.

5.5. Поставяне на потребителите в основата на нормативната уредба

Бялата книга за политиката на финансовите услуги (2005-2010 г.) определя стратегията на Комисията за **финансовите услуги**. Прегледът на единния пазар призовава за допълнителни действия в областта на търговията на дребно на финансови услуги. Комисията ще публикува Бяла книга за ипотечните кредити. Комисията ще анализира пречките, с които се сблъскват потребителите, когато откриват или закриват банкова сметка, или искат да преминат от един вид банкова сметка към друг. Комисията ще оцени предоговорната информация, която законодателството на ЕС изисква от индустрията да предоставя на потребителите.

Целта на Комисията е да гарантира, че процесът на либерализация на **услугите от общ интерес (SGI)** върви ръка за ръка с подходящи мерки за потребителите. Комисията се стреми да развие висококачествени услуги от общ характер, от каквито се нуждае един динамичен вътрешен пазар. Тя също ще следи за това в него да е гарантирана, където е уместно, универсалната услуга на ниво ЕС и държава-членка. Комисията ще разработи и общи стандарти за хоризонтални въпроси, свързани със защитата на потребителите, за всички услуги от общ интерес, именно за контрола на пазарите на услуги от общ характер (включително цени), подаване на жалби и търсене на правна защита. Тя също ще дава права и ще защитава потребителите в законодателството в сектора на услугите от общ характер.

Комисията ще развива по-добра координация за грижите и приоритетите на различните съответни политики, свързани с безопасността на потребителите (например за безопасност на потребителите, предприятията и промишлеността, околната среда, транспорта).

Европейската консултативна група на потребителите ще продължи да осигурява участието на гражданите във всички съответни групи за политика и по принцип разходите за участие в такива групи ще бъдат възстановявани от всяка политическа сфера. Комисията ще разгледа също как по по-добър начин да включи европейската консултативна група на потребителите да участва по-активно в консултациите за предложения, организирани от други политики на ЕС, с по-голям резултат за потребителите. Във всеки отдел на Комисията, в който съществува значителен потребителски интерес, ще се назначи **служител за връзка с потребителите**.

5.6. По-добра защита за потребителите от ЕС на международните пазари

Регулаторните и правоприлагащите органи имат общи интереси в сътрудничеството за откриването на **опасни продукти**, рискове и оценка на рискове. През 2005 г. Комисията сключи споразумения за сътрудничество с Комисията на потребителите за

безопасни продукти на САЩ⁷ и Генералната администрация за качествен контрол, инспектиране и карантинна на Китайската народна република⁸ в областта на гарантирането на безопасността на потребителските стоки.

В същото време статистиката от системата за бързо предупреждение сочи, че много голям процент от силно опасните продукти, заявени през 2005 и 2006 г., идва от Китай. (346 от общо 701 през 2005 г., като е възможно голям процент от 138-те заявени продукти с неясен произход също да са от Китай). Комисията ще засили сътрудничеството с властите на САЩ и Китай на базата на съществуващите споразумения и ще се стреми да разработи нови споразумения, където е уместно.

Ръстът на електронната търговия означава, че измамни търговци имат свободата да действат в международен план. Регламентът за сътрудничество в областта на защита на потребителите предвижда **международни споразумения** за взаимопомощ между ЕС и трети страни. Комисията ще търси нови мандати за преговори от Съвета за приемането на такива споразумения със страни, където съществуват големи търговски потоци за търговията на дребно и където съществуват интереси за сътрудничество.

Комисията ще продължи да следи отблизо преговорите за присъединяване със страните кандидатки и процеса на стабилизация и асоцииране на потенциалните кандидатки в областта на защитата на потребителите. Комисията ще продължи да отпуска конкретна целенасочена финансова помощ за страни кандидатки и потенциални бъдещи държави-членки.

Комисията ще продължи активно да участва в Комитета за политика за защита на потребителите към Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР), който представлява най-важният международен форум. Защитата на потребителите представлява съществена част от европейските стойности, която изразява понятия като лоялност и прозрачност. Защитата на потребителите ще бъде важна част от **двустранный отношения**. Комисията ще продължи да работи за по-тясно сътрудничество със съседните страни, като предоставя финансова помощ и инструменти за сътрудничество.

6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Това е една амбициозна стратегия. Целта ѝ е да можем да кажем до 2013 г. на всички граждани на ЕС, че могат да пазаруват отвсякъде в ЕС, като са уверени, че са еднакво и ефективно защитени; и да можем да кажем на всички търговци на дребно, че те могат да продават навсякъде на базата на единен и прост набор от правила. Във връзка с това комисарят за защита на потребителите ще изнася реч всяка година на европейския ден на потребителя (15 март), в която ще посочва постигнатите успехи.

⁷ the US Consumer Product Safety Commission

⁸ the General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine (AQSIQ)