



Ευρωπαϊκή  
Επιτροπή



## ΝΕΟ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

2020 – 2025 ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ  
ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ενημερωτικό δελτίο, Νοέμβριος 2020  
#NewConsumerAgenda

Κατά τις τελευταίες πέντε δεκαετίες η Ευρωπαϊκή Ένωση δημιούργησε ένα στιβαρό σύνολο πολιτικών και κανόνων που εξασφαλίζουν υψηλότατο επίπεδο προστασίας και ισχυρά δικαιώματα στους καταναλωτές. Αξιοποιώντας τα επιτεύγματα αυτά, το νέο θεματολόγιο για τους καταναλωτές έχει ως αντικείμενο την προώθηση των δικαιωμάτων τους και παράλληλα την προστασία και την ενδυνάμωση των καταναλωτών τόσο στις τρέχουσες συνθήκες της πανδημίας όσο και στο μέλλον.



Οι δαπάνες των καταναλωτών αντιπροσωπεύουν  
το 54 % του ΑΕγχΠ της ΕΕ.

## Ποιες αλλαγές φέρνει για τους καταναλωτές της ΕΕ το νέο θεματολόγιο της ΕΕ για τους καταναλωτές;

Το νέο θεματολόγιο για τους καταναλωτές έχει σκοπό να ανταποκριθεί στις ανάγκες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές κατά τη διάρκεια της πανδημίας λόγω της νόσου COVID-19 αλλά και μετά από αυτή. Καθορίζει ένα μακροπρόθεσμο όραμα έως το 2025 και θεσπίζει συγκεκριμένες δράσεις σε πέντε βασικούς τομείς που προστατεύουν και ενδυναμώνουν τους καταναλωτές ώστε να παίξουν ενεργό ρόλο στην πράσινη και την ψηφιακή μετάβαση.

## Δικαιώματα των καταναλωτών μετά τη νόσο COVID-19

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα προκρίνει δράσεις που θα διασκεδάσουν τις ανησυχίες των καταναλωτών λόγω της πανδημίας:

- ✓ Συνέχιση της προώπισης των δικαιωμάτων των καταναλωτών στον τομέα των ταξιδιών
- ✓ Εξέταση του μακροπρόθεσμου αντίκτυπου της νόσου COVID-19 στις καταναλωτικές συνήθειες των Ευρωπαίων πολιτών
- ✓ Συνέχιση της αντιμετώπισης των περιπτώσεων εξαπάτησης καταναλωτών, των αθέμιτων πρακτικών μάρκετινγκ και της απάτης.

# Πέντε βασικοί τομείς του νέου θεματολογίου για τους καταναλωτές



## 1. ΠΡΑΣΙΝΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ

Δίνουμε δύναμη στους καταναλωτές ώστε να παίξουν ενεργό ρόλο

Οι καταναλωτές είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν περισσότερο για προϊόντα μεγαλύτερης ανθεκτικότητας. Όταν οι καταναλωτές λαμβάνουν καλύτερη ενημέρωση για την ανθεκτικότητα των προϊόντων, οι πωλήσεις των ανθεκτικότερων εκδοχών μπορούν σχεδόν να τριπλασιαστούν.



Καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με χαρακτηριστικά περιβαλλοντικής βιωσιμότητας των προϊόντων, όπως η ανθεκτικότητα ή η δυνατότητα επισκευής τους



Προστασία των καταναλωτών από ορισμένες πρακτικές, όπως η προβολή ψευδοοικολογικής ταυτότητας ή η πρόωρη απαξίωση, και διασφάλιση της πρόσβασής τους σε αξιόπιστες πληροφορίες



Πρώτωση της δέσμευσης εταιρειών στην ανάληψη δράσεων βιώσιμης κατανάλωσης που υπερβαίνουν τις νομικές τους υποχρεώσεις



Επισκευή προϊόντων και ενθάρρυνση περισσότερο βιώσιμων και «κυκλικών» προϊόντων → αναθεώρηση της οδηγίας για τις πωλήσεις αγαθών μετά το 2022



## 2. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Εξασφαλίζουμε ότι οι καταναλωτές προστατεύονται στις διαδικτυακές συναλλαγές τους εξίσου με τις μη διαδικτυακές

Σε σύγκριση με το 2009 το μερίδιο των διαδικτυακών αγοραστών έχει σχεδόν διπλασιαστεί από 32 % σε 60 %.



Ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών → αναθεώρηση της οδηγίας για την καταναλωτική πίστη και της οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών



Αντιμετώπιση των νέων προκλήσεων για την ασφάλεια των προϊόντων που απορρέουν από τις νέες τεχνολογίες και τις διαδικτυακές πωλήσεις → αναθεώρηση της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων



Εξασφάλιση των προστασιών των καταναλωτών και προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων σε σχέση με την τεχνητή νοημοσύνη → πρόταση οριζόντιας νομικής πράξης για τη θέσπιση απαιτήσεων για την τεχνητή νοημοσύνη



Αντιμετώπιση των ηλεκτρονικών εμπορικών πρακτικών που δεν σέβονται τα δικαιώματα των καταναλωτών → επικαιροποίηση των εγγράφων καθοδήγησης σχετικά με την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών, και ανάλυση του κατά πόσο υπάρχει ανάγκη για επιπρόσθετη νομοθεσία ή άλλη δράση



### 3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΚΑΙ ΕΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Εξασφαλίζουμε ότι όλοι οι καταναλωτές απολαμβάνουν πλήρως των δικαιωμάτων τους

Η Επιτροπή θα στηρίξει τα κράτη μέλη, προκειμένου να εφαρμόσουν [πρόσφατα επικαιροποιημένους κανόνες για τους καταναλωτές](#) που θα ενισχύουν τα δικαιώματά τους, θα εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ψηφιακή δικαιοσύνη, ισχυρότερες κυρώσεις και έναν αποτελεσματικό μηχανισμό συλλογικής αγωγής σε περιπτώσεις ομαδικής ζημίας.



Συντονισμός και στήριξη του έργου επιβολής του νόμου από το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ) με σκοπό την αντιμετώπιση παράνομων πρακτικών



Στήριξη των αρχών μέσω κοινών και καινοτόμων ηλεκτρονικών εργαλείων για τη διεξαγωγή ερευνών στο διαδίκτυο



Αξιολόγηση της εργαλειοθήκης των αρχών για την αντιμετώπιση πρακτικών που παραβιάζουν το δίκαιο της ΕΕ για τους καταναλωτές → αξιολόγηση του [κανονισμού ΣΠΚ](#)

### 4. ΕΥΑΛΩΤΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

ενισχύουμε την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών, αντιμετωπίζουμε τις ανάγκες διαφορετικών καταναλωτικών ομάδων

Στήριξη των καταναλωτών που είναι πιο ευάλωτοι από άλλους λόγω των ιδιαίτερων αναγκών ενημέρωσής τους, π.χ. παιδιά, ηλικιωμένοι ή άτομα με αναπηρίες.



Βελτίωση της διαθεσιμότητας υπηρεσιών παροχής συμβουλών σε περιπτώσεις χρέους στα κράτη μέλη



Ενίσχυση της ασφάλειας των προϊόντων παιδικής φροντίδας → αναθεώρηση της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και νέες απαιτήσεις ασφαλείας για τα πρότυπα σχετικά με τα προϊόντα παιδικής φροντίδας



Στήριξη των τοπικών πρωτοβουλιών για την παροχή συμβουλών στους καταναλωτές, ιδίως σε απομακρυσμένες περιοχές

### ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΕ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.

Προωθούμε υψηλού επιπέδου προστασία των καταναλωτών στο εξωτερικό.

Το ποσοστό των αγορών από πωλητές εκτός της ΕΕ αυξήθηκε από 17 % το 2014 σε 27 % το 2019.



Κατάρτιση σχεδίου δράσης με την Κίνα με σκοπό να βελτιωθεί η συνεργασία σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων που πωλούνται στο διαδίκτυο



Παροχή κανονιστικής στήριξης σε χώρες-εταίρους της ΕΕ