

Становище на Европейския икономически и социален комитет относно „Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Икономическия и социален комитет и Комитета на регионите — Европейска програма за потребителите — насърчаване на доверието и растежа“

COM(2012) 225 final

(2013/C 11/12)

Докладчик: **г-жа MADER**

Администратор: **г-жа DOROTA ZAPATKA**

На 22 май 2012 г. Комисията реши, в съответствие с член 304 от Договора за функционирането на Европейския съюз, да се консултира с Европейския икономически и социален комитет относно:

„Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Икономическия и социален комитет и Комитета на регионите — Европейска програма за потребителите — насърчаване на доверието и растежа“

COM(2012) 225 final.

Специализирана секция „Единен пазар, производство и потребление“, на която беше възложено да подготви работата на Комитета по този въпрос, прие своето становище на 25 октомври 2012 г.

На 484-тата си пленарна сесия, проведена на 14 и 15 ноември 2012 г. (заседание от 14 ноември 2012 г.), Европейският икономически и социален комитет прие настоящото становище със 143 гласа „за“, 1 глас „против“ и 2 гласа „въздържал се“.

1. **Заклучения и препоръки**

1.1 На 22 май 2012 г. Европейската комисия прие европейската програма за потребителите. Този документ определя стратегическата рамка по отношение на политиката за потребителите посредством четири ключови цели: повишаване на безопасността за потребителите, повишаване на знанията, подобряване на мерките за прилагане на правата и предоставяне на средства за правна защита, съобразяване на правата и основните политики с икономическите и обществените промени. Програмата се вписва в рамките на стратегията „Европа 2020“.

1.2 ЕИСК споделя анализа на Комисията относно първостепенната роля на потребителите, като решаващ фактор за растежа, и относно необходимостта да се отчита контекстът, в който те се променят.

1.3 ЕИСК подкрепя определените в програмата цели, но си задава въпрос за връзката между нея и програмата „Потребители“, както и за адекватността на средствата, които ще бъдат отделени за нея, според него явно недостатъчни по отношение на заявената амбиция.

1.4 ЕИСК припомня, че при изготвянето и прилагането на общностните политики трябва да бъдат отчитани интересите на потребителите. Комитетът приветства факта, че с програмата за потребителите Европейската комисия предлага повечето инициативи на ЕС относно политиката за европейските потребители, които преди бяха разпръснати, да бъдат събрани в един текст. Тази програма е важна стъпка, с която се подчертава значението, отдавано на потребностите и очакванията на потребителите при изготвянето на политиките на ЕС.

1.5 ЕИСК приветства факта, че се признава важната роля на сдруженията на потребителите, на които следва да бъдат предоставени средства, съответстващи на възложените им задачи.

Комитетът приветства по-специално факта, че в програмата Европейската комисия заявява своето намерение да си сътрудничи с националните правителства, за да се гарантира по-добро признаване на ролята на тези сдружения.

1.6 ЕИСК придава особено значение на загрижеността за уязвимите хора, по-специално в настоящия икономически и социален контекст. Поради това Комитетът подкрепя предвидените в програмата инициативи за финансовото приобщаване и за достъпа до основните услуги.

1.7 ЕИСК подчертава, че отдава голямо значение на всички действия, свързани с устойчивото развитие. Споделя загрижеността на Комисията относно управлението на енергията и отчитането на екопроектирането. Освен това ЕИСК подчертава, че е нужно да се използват ефикасни мерки, за да се повишат етичните и екологични стандарти за производството и разпространението на стоки, по-специално онези, които се внасят от трети държави.

1.8 ЕИСК счита, че повишаването на безопасността на храните е от съществено значение, за да се гарантира безопасността на продуктите от мястото на производство до мястото на потребление и ще даде възможност за честна и лоялна конкуренция. Мерките, които следва да бъдат взети, ще допринесат и за възстановяване на доверието на потребителите, което беше разклатено от различни здравни кризи.

1.9 Комитетът приветства всички инициативи, които дават възможност на потребителите да се възползват от информация, пригодена към техните потребности. Комитетът обаче припомня, че повишаването на осведомеността на потребителите не може да доведе до освобождаване на търговците от задълженията им.

1.10 ЕИСК подкрепя инициативите, насочени към прилагане на потребителското право, към развиването му и въвеждането на ефикасни средства за правна защита. В това отношение Комитетът припомня, че системите за алтернативно решаване на спорове трябва да бъдат независими по отношение на страните в споровете. И накрая, както е подчертавал в различни становища, Комитетът одобрява въвеждането на инструменти за колективна защита и счита, че създаването на инструмент с европейски обхват повече не може да се отлага.

2. Обобщение на предложението на Комисията

2.1 На 22 май 2012 г. Европейската комисия прие европейската програма за потребителите. В този документ се определя стратегическата рамка по отношение на политиката за потребителите за следващите години. Той се вписва в рамките на стратегията „Европа 2020“ и допълва други инициативи в това число тази, която се отнася за програмата „Потребители“ за периода 2014 - 2020 г.

2.2 Комисията е водена от желанието да постави петстотинте милиона европейски потребители, чиито разходи представляват 56 % от БВП на Европейския съюз, в центъра на единния пазар като ключови участници в растежа, като се има предвид, че „насърчаването на това търсене може да има основна роля за излизането на ЕС от кризата“.

2.3 За да се постигне тази цел и се повиши доверието на потребителите, програмата е организирана около четири цели:

2.3.1 Повишаване на безопасността на потребителите

За да отговори на предизвикателствата, свързани с пускането на пазара на продукти и услуги независимо от мястото им на производство, Комисията има желание да подобри регулаторната рамка за безопасността им и да укрепи рамката за пазарен надзор, като при източника се извършват проверки в сферата на безопасността и съответствието на продуктите.

Тя подчертава необходимостта от повишаване на безопасността по хранителната верига.

За осъществяването на тези цели тя ще насърчава държавите членки да активизират сътрудничеството си.

2.3.2 Повишаване на знанията

Комисията счита, че потребителите трябва да получават ясна, достоверна и съпоставима информация, както и инструменти, необходими за разбиране на техните права. Поради това тя смята, че е необходимо да се повишат знанията на потребителите и осведомеността им относно техните права и интереси. Комисията е на мнение, че търговците също трябва да работят за повишаване на осведомеността и ще предприеме необходимите инициативи в рамките на тяхната социална отговорност. Комисията признава важната роля, която трябва да играят сдруженията на потребителите, като разпространяват тези знания, но и като представляват и защитават потребителите.

2.3.3 Подобряване на предприетите мерки за прилагане на правата и предоставяне на средства за правна защита.

Комисията възнамерява да прилага на практика потребителското право и да предостави на потребителите ефективни средства за решаване на споровете. Тя възнамерява да подобри съществуващите механизми за решаване на трансграничните спорове, независимо от маркетинговия подход и да засили сътрудничеството с третите държави и големите международни организации.

2.3.4 Съобразяване на правата и основните политики с икономическите и обществените промени.

Комисията счита, че нейните предложения следва да се адаптират към промените на потребителското поведение и по-специално към цифровата ера. Тя подчертава необходимостта в тях да се вземат под внимание потребностите на уязвимите потребители и счита, че трябва да се улесни техният избор в полза на устойчива икономика.

2.4 Определените в програмата цели се отнасят главно до пет сектора: цифрови услуги, финансови услуги, храни, енергетика, пътнически услуги и транспорт.

3. Общи бележки

3.1 ЕИСК одобрява анализа на Комисията относно първостепенната роля на потребителите, като основен фактор за растежа, относно предизвикателствата през следващите години и абсолютната необходимост да се отчитат условията, в които живеем. Кризата влияе отрицателно върху покупателната способност на потребителите. От друга страна, потребителското поведение се променя. То изисква повече технически знания и понякога струва скъпо.

3.2 Въпреки солидната база от правила на Съюза продължават да съществуват някои трудности, свързани с прилагането им: неадекватност на предоставяните на потребителите средства, за да упражняват правата си, докато броят на жалбите непрекъснато се увеличава и липсва надеждна информация за потребителите, а от друга страна съществува изключително богата информация под различни форми.

3.3 Освен изложените в програмата принципни твърдения, които могат да получат само одобрение, ЕИСК си задава въпроса как тази програма ще бъде координирана с програмата „Потребители“ и по какъв начин ще бъде приложена политиката.

3.4 Във връзка с това в становището си от 28 март 2012 г. ⁽¹⁾ ЕИСК подчерта липсата на средства за политиката за потребителите и изрази безпокойство относно способността да се осъществи една амбициозна програма, докато предоставяните бюджетни средства явно се разминават със заявената амбиция.

⁽¹⁾ ОВ С 181, 21.6.2012 г., стр. 89.

3.5 Комисията представи подробен списък с инициативи, които ще бъдат предприети, за да бъдат постигнати целите на програмата. Важното обаче е тези инициативи да бъдат с добро качество и да са приложими, за да предлагат необходимата ефективност, за да гарантират реално високо равнище на защита на потребителя. Едва след като бъдат приети и приложени от държавите членки и от другите заинтересовани страни, мерките по програмата ще окажат своето въздействие върху потребителите.

3.6 В този контекст ЕИСК констатира, че липсва прозрачен и ефективен процес на оценяване на прилагането и на резултатите от тази програма. ЕИСК призовава Европейската комисия да добави критерии за оценка и качествени показатели, за да бъде оценяван годишният напредък и на всеки осемнадесет месеца да публикува доклад за изпълнението на програмата.

3.7 Програмата показва много широкото поле, обхванато от политиката за потребителите, което потвърждава вече подчертаната от ЕИСК необходимост при изготвянето и прилагането на всички общностни политики да се отчитат интересите на потребителите. ЕИСК обаче изразява учудване, че програмата не включва елементите за защита на потребителите в медицинската област: фармацевтични продукти и медицински изделия, докато в някои държави членки във връзка с тези продукти се вдигна много шум заради вредите, причинени на потребителите и пациентите. ЕИСК счита, че една цялостна политика на защита на потребителите следва също така да е насочена и към медицинската и фармацевтичната област по отношение на безопасността, информацията и прилагането на правата на потребителите.

3.8 ЕИСК отбелязва със задоволство, че Комисията изразява желание търговците да се присъединят към прилаганите политики за защита на потребителите. Именно в този контекст спешно трябва да се проведе обучение на предприятията във връзка с правата на потребителите. Мрежи от организации на предприятия, които имат отношение към такива дейности, се насърчават, с подкрепата на Европейската комисия, да предоставят възможно най-бързо модули за обучение, предназначени специално за МСП.

3.9 ЕИСК призовава Европейската комисия в прилагането на програмата да бъдат включени заинтересованите страни и да се укрепи сътрудничеството, по-специално с потребителските организации, за да се гарантира подходящо участие в изготвянето на свързаните с тях политики.

4. Специфични бележки

4.1 Относно безопасността

4.1.1 ЕИСК категорично подкрепя преразглеждането на законодателната рамка относно безопасността на продуктите, за да се гарантират на потребителите сигурни продукти и услуги.

4.1.2 Комитетът счита, че въвеждането на правила за контрол, на съвременни и единни практики и на методи за сътрудничество, в това число с компетентните власти по местата на

производство, ще даде възможност за по-добър надзор на пазара, за да се създаде лоялна конкуренция, която ще бъде от полза за всички предприятия и за потребителите. Освен това ЕИСК си задава въпроса за мястото и средствата, предоставени на стандартизацията.

4.1.3 ЕИСК счита, че повишаването на безопасността е от съществено значение за възстановяване на доверието на потребителите, което беше разклатено от различни здравни кризи. За тази цел подобряването на мерките за прилагане на закона и координацията между държавите членки са от съществено значение.

4.2 Относно информацията

4.2.1 ЕИСК споделя становището на Комисията относно несъответствието между прекомерно богатата налична информация и потребностите на потребителите. Комитетът подкрепя необходимостта потребителите да разполагат с достоверна, ясна и съпоставима информация, която следва да е достъпна не само по електронен път, но и чрез други медии.

4.2.2 ЕИСК приветства факта, че се признава ролята на потребителските организации и припомня, че тя трябва да се реализира чрез предоставяне на средства, както от европейските, така и от националните власти, които да съответстват на поставените цели, по-специално тестване на продуктите и услугите, предлагани на потребителя.

4.2.3 Комитетът одобрява взетите мерки за разпространяване на информацията за потребителите, тъй като тя е важна и оказва реално въздействие.

4.2.4 Комитетът подкрепя всички инициативи, свързани с образованието на потребителите и подчертава по-специално, че е необходимо потребителите не само да бъдат информирани, но и да се повишават техните знания, което трябва да започне в училище, например по отношение на уменията в областта на цифровите технологии и финансите. Те следва да се впишат във времето, като се има предвид, че това образование в никакъв случай не може да замести информацията, която трябва да бъде предоставяна от търговците.

4.3 Относно прилагането на законодателството и средствата за правна защита

4.3.1 ЕИСК отбелязва решението на Комисията за прилагане на потребителското право, което отговаря на голямо очакване, тъй като натрупването на текстове не е правилното решение за високо равнище на защита на потребителите.

4.3.2 Комитетът подкрепя съществуването на европейски мрежи, тъй като най-старата от тях, Европейската съдебна мрежа, е създадена през 2001 г. За да се гарантира ефективността им, ЕИСК призовава редовно да се извършват оценки на тези мрежи, с цел от тях да бъдат извлечени необходимите поуки.

4.3.3 ЕИСК подкрепя всички инициативи, които дават възможност за по-добро познаване на съществуващото законодателство в Европейския съюз.

4.3.4 Комитетът подкрепя инициативите за саморегулиране и съвместно регулиране, като например публикуването на насоки, при условие че подобни инициативи действително съответстват на целите на държавната политика. Освен това редовният контрол и оценките на тези инициативи трябва да гарантират, че ако тези цели не се изпълняват, може да бъдат заменени със задължителни мерки.

4.3.5 ЕИСК подкрепя действията на Комисията за улесняване на алтернативното решаване на спорове, при условие че системите, както Комитетът подчерта в своето становище ⁽²⁾, са преди всичко независими и безпристрастни по отношение на страните в споровете и не изключват правната защита.

4.3.6 ЕИСК призовава Европейската комисия да насърчава ефикасни мерки за улесняване на електронните търговски сделки, комбинирани със системите за RLL. Освен това приветства планираното създаване на платформа на заинтересованите страни за разискване на европейски „trustmark“ за уебсайтовете.

4.3.7 По отношение на инструментите за колективна защита ЕИСК изразява съжаление, че в предложението се загатва само бегло за възможността да бъде въведен подобен инструмент за прилагане на правата на потребителите и счита, че с оглед на настоящата ситуация в някои държави, както и при трансграничните спорове, след всички проведени консултации, няма повече време за отлагане и те трябва да бъдат въведени бързо.

4.4 Относно съобразяването на правата и политиките с икономическите и обществените промени

4.4.1 ЕИСК подчертава, че Комисията възнамерява да даде ход на проекта за регламент относно европейско право за продажбите, с който се въвежда факултативен набор от правила, въпреки възраженията на почти всички потребителски организации и на някои предприятия. Комитетът припомня своята позиция ⁽³⁾ по отношение на факта, че това предложение е нецелесъобразно спрямо някои преследвани цели, по-конкретно по-високо равнище на защита на потребителите. ЕИСК подчертава нуждата от развитие на европейското право за потребителите.

4.4.2 Цифрови услуги

Комитетът подкрепя различните предложения, направени в областта на цифровите услуги и с оглед на развитието на технологиите. Той отбелязва, че Комисията ще работи, за да гарантира на потребителите в тази сфера едно и също равнище на защита, инициатива, която е необходима за подпомагане на нейното развитие.

⁽²⁾ ОВ С 286, 17.11.2005 г., стр. 1.

⁽³⁾ ОВ С 181, 21.6.2012 г., стр. 75.

4.4.3 Финансови услуги

4.4.3.1 ЕИСК отбелязва, че Комисията е решила да засили своята бдителност по отношение на финансовите услуги, предлагани на потребителите и по-специално на най-уязвимите от тях. Комитетът подкрепя този подход, който трябва да даде възможност за повече прозрачност и съпоставимост на офертите и ценообразуването.

4.4.3.2 Комитетът държи да припомни, че обръща особено внимание на всички компоненти на финансовото приобщаване.

4.4.4 Храни

4.4.4.1 Комитетът одобрява безрезервно приемането на регламенти за информацията относно храните и хранителните претенции поради причини, свързани с общественото здраве, към които потребителите са много чувствителни.

4.4.4.2 Неотдавнашните проблеми в някои държави членки, свързани с незаконното разпространение на алкохолни напитки, отново показват важността на надзора и контрола на пазара.

4.4.4.3 ЕИСК одобрява идеята за действия, насочени към различни звена в хранителната верига, за да се избегне разхишението на храни.

4.4.5 Енергетика

4.4.5.1 Комитетът обръща особено внимание на същественото значение на енергетиката за всички потребители и по-специално за най-уязвимите от тях, които трябва да могат да ползват тази услуга при приемливи условия.

4.4.5.2 ЕИСК насърчава инициативите, с които се цели контрол на потреблението на енергия, който се извършва рядко и с оглед на влиянието му върху бюджета на домакинствата. Комитетът обръща внимание върху необходимостта от оценка на техниките, предоставени на потребителите, така че те да са реално иновативни и продуктивни.

4.4.6 Пътнически услуги и транспорт

4.4.6.1 ЕИСК счита, че е важно в програмата да бъде включен въпросът както за въздушния, така и за обществения транспорт. Комитетът споделя безпокойството на Комисията относно подобряването на правата на пътниците, които следва да бъдат адаптирани към офертите на компаниите и туроператорите. ЕИСК подчертава, че по-специално в областта на въздушния транспорт предвиденото преразглеждане на европейското право и съответните действия, предвидени в Акта за единния пазар ⁽⁴⁾, трябва да увеличат правата на пътниците и да се насочат към намаляване на нелоялните договори и търговски практики.

4.4.6.2 ЕИСК подчертава, че е неотложно приемането на мерки за защита на пътниците, блокирани поради фалит на авиокомпаниите, тъй като този проблем не е застъпен в програмата за потребителите.

⁽⁴⁾ COM(2010) 608 final.

4.4.6.3 Комитетът подкрепя идеята за развитие на стратегия за „чисти“ коли, за да се води борба с емисиите на CO₂.

4.4.7 Продукти, съобразени с устойчивото развитие

4.4.7.1 ЕИСК няколкократно е подчертавал ключовото значение на устойчивото развитие за бъдещето на Европа. Поради това Комитетът подкрепя дадените от Комисията насоки за увеличаване на дълготрайността на продуктите и за насърчаване на екопроектирането за всички продукти.

4.4.7.2 ЕИСК приветства постоянните усилия на Европейската комисия за насърчаване на политиките в областта на корпоративната социална отговорност (КСО), но отбелязва, че са необходими по-строги мерки, за да се гарантира прозрачността и отговорността за по-високи етични и екологични стандарти за производство и дистрибуция на стоки, по-специално онези от трети държави. Следва да бъдат въведени задължителни мерки по отношение на трети държави, за да се гарантира, че този вид стоки съответства на европейските стандарти, като например задължението да се представя писмено доказателство, удостоверяващо съответствието на стоката на международните стандарти на труда.

Брюксел, 14 ноември 2012 г.

Председател
на Европейския икономически и социален комитет
Staffan NILSSON
