

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα την ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών σχετικά με εναρμονισμένη μέθοδο για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών

COM(2009) 346 τελικό
(2010/C 339/05)

Εισηγητής: ο κ. MULEWICZ

Στις 7 Ιουλίου 2009, και σύμφωνα με το άρθρο 262 της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε να ζητήσει τη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής για την

Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών σχετικά με εναρμονισμένη μέθοδο για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών

COM(2009) 346 τελικό.

Το ειδικευμένο τμήμα «Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών της ΕΟΚΕ, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 5 Ιανουαρίου 2010 με βάση εισηγητική έκθεση του κ. Mulewicz.

Κατά την 459η σύνοδο ολομέλειας, της 20ης και 21ης Ιανουαρίου 2010 (συνεδρίαση της 20ης Ιανουαρίου 2010), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε με 197 ψήφους υπέρ και 4 αποχές την ακόλουθη γνωμοδότηση.

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1 Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει και στηρίζει την πρόταση της Επιτροπής.

1.2 Αρχικώς και τουλάχιστον για τα επόμενα χρόνια, το προτεινόμενο σύστημα πρέπει να είναι εθελοντικό.

1.3 Το κόστος των οργανώσεων που κοινοποιούν τις καταγγελίες θα πρέπει να μειωθεί όσο το δυνατόν περισσότερο. Το σύστημα θα πρέπει να είναι αποδοτικό από άποψη κόστους.

1.4 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την πρόταση της Επιτροπής να θέσει στη διάθεση τρίτων οργανισμών μέσο διαχείρισης δεδομένων. Αυτό θα επιτρέψει στους οργανισμούς αυτούς που δε διαθέτουν προηγμένα συστήματα να υιοθετήσουν ευκολότερα την προτεινόμενη εναρμονισμένη προσέγγιση.

1.5 Σε τομεακό επίπεδο, η Επιτροπή θα μπορούσε να ενθαρρύνει όλους τους φορείς που ασχολούνται με τις καταγγελίες να υιοθετήσουν, στους τομείς της αρμοδιότητάς τους, την εναρμονισμένη μεθοδολογία της για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση καταγγελιών των καταναλωτών.

2. Εισαγωγή

2.1 Η Επιτροπή χρησιμοποιεί πέντε βασικούς δείκτες κατά την κατάρτιση του πίνακα αποτελεσμάτων των καταναλωτικών αγορών. Πρόκειται για ετήσια έκδοση, που διανύει το δεύτερο χρόνο της και στοχεύει στον εντοπισμό των τμημάτων της εσωτερικής αγοράς που παρουσιάζουν δυσλειτουργίες όσον αφορά τους καταναλωτές. Ένας εξ αυτών των 5 δεικτών αφορά τις καταγγελίες των καταναλωτών, δηλαδή στατιστικές σχετικές με τις καταγγελίες τους. Οι άλλοι είναι

οι τιμές, η ικανοποίηση, η αλλαγή προμηθευτή και η ασφάλεια. Κατά συνέπεια οι καταγγελίες των καταναλωτών πρέπει να θεωρούνται ως μακροοικονομικό μέσο, και όχι απλά ως στοιχείο προς ανάλυση.

2.2 Η πρόταση της Επιτροπής συνίσταται ουσιαστικά στην καταγραφή των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών ανά την Ευρώπη σε κοινή εναρμονισμένη βάση, με τη χρήση των ίδιων δεικτών, προκειμένου να καταστεί εύκολη η δημιουργία πανευρωπαϊκής βάσης δεδομένων που θα ανήκει στην ΓΔ SANCO της Επιτροπής. Η Επιτροπή θα χρηματοδοτήσει και θα συντηρεί τη βάση δεδομένων και τον τεχνολογικό εξοπλισμό που απαιτείται για την αποθήκευση και την επεξεργασία των δεδομένων. Η Επιτροπή παρουσιάζει ένα πρότυπο, ένα κοινό πλαίσιο ταξινόμησης και κοινοποίησης των καταγγελιών των καταναλωτών.

2.3 Οι λεπτομέρειες των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών που θα εισάγονται στη βάση δεδομένων δεν θα συμπεριλαμβάνουν καταγγελίες και αιτήματα που υπεβλήθησαν άμεσα στους εμπόρους, αλλά μόνο όσες συνελήγησαν από «τρίτες» οργανώσεις όπου ο καταναλωτής κατέθεσε την καταγγελία, π.χ. κυβερνητικές υπηρεσίες, ρυθμιστικούς φορείς, καταναλωτικές οργανώσεις και λοιπούς οργανισμούς όπως διαμεσολαβητές και αυτορρυθμιστικές αρχές. Η υιοθέτηση της κοινής βάσης για την καταγραφή θα είναι εθελοντική για όλους τους συμμετέχοντες οργανισμούς, αν και αναμένεται από τους φορείς που χρηματοδοτούνται από την εθνική κυβέρνηση να προχωρήσουν στην υιοθέτησή της το συντομότερο δυνατό, εφόσον διαθέτουν επαρκή χρηματοδότηση. Η Επιτροπή θα συνδράμει με λογισμικό και τεχνογνωσία τις μικρότερες οργανώσεις των καταναλωτών που δεν δύνανται να υιοθετήσουν εναρμονισμένη μεθοδολογία.

2.4 Η Επιτροπή έχει ήδη πραγματοποιήσει ευρείες διαβουλεύσεις κατά την κατάρτιση της πρότασης, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ομάδας εμπειρογνομώνων.

2.5 Η βάση δεδομένων θα χρησιμοποιηθεί στις μελλοντικές εκδόσεις του πίνακα αποτελεσμάτων. Πρόκειται, μάλιστα, να είναι προσίτη σε όλους προκειμένου να την συμβουλευόμαστε οργανώσεις και ιδιώτες.

2.6 Η πρόταση έχει ένα μόνο κύριο στόχο συγκεκριμένα να επιτρέπει τη χρήση των δεδομένων σχετικά με τις καταγγελίες και τα αιτήματα καταναλωτών ως βασικού δείκτη της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς ώστε να επιταχυνθεί η πολιτική αντιμετώπιση της δυσλειτουργίας των αγορών. Αυτή η πολιτική αντιμετώπιση, σε εθνικό ή ευρωπαϊκό επίπεδο, θα μπορούσε να περιλαμβάνει την κατεύθυνση που πρέπει να ακολουθήσουν οι δράσεις για την εφαρμογή της νομοθεσίας στους προβληματικούς τομείς ή, όπου απαιτείται, νομοθετική απάντηση.

2.7 Ο στόχος δεν είναι σε καμία περίπτωση να ελεγχθεί:

- i) κατά πόσον οι καταγγελίες αντιμετωπίζονται ή επιλύονται αποτελεσματικά, ή
- ii) κατά πόσον οι καταγγελίες ευσταθούν.

2.8 Η βάση δεδομένων θα είναι σκοπίμως ανώνυμη. Κατά συνέπεια δεν θα αναφέρονται τα στοιχεία των καταναλωτών που υποβάλλουν καταγγελίες. Δε θα αναφέρονται επίσης τα στοιχεία των εμπόρων τους οποίους αφορούν οι καταγγελίες.

2.9 Στο προτεινόμενο κοινό εναρμονισμένο σύστημα, υπάρχουν τρεις τομείς καταγραφής των δεδομένων:

- α) Γενικές πληροφορίες
- β) Τομεακές πληροφορίες και
- γ) Πληροφορίες για το είδος της καταγγελίας.

2.10 Εντός του δεύτερου και του τρίτου τομέα περιλαμβάνονται οι υποκατηγορίες, «πεδία» και «επίπεδα». Ορισμένες από τις πληροφορίες που αφορούν τις καταγγελίες χαρακτηρίζονται ως «συνιστώμενες», οι υπόλοιπες ως «εθελοντικές». Όσον αφορά τα αιτήματα, όλα τα πεδία είναι «εθελοντικά». Ο σκοπός της διάκρισης μεταξύ «συνιστώμενων» και «εθελοντικών» είναι:

- α) να δοθεί η δυνατότητα στις οργανώσεις να υποβάλουν δεδομένα που θα είναι εναρμονισμένα στο βασικό επίπεδο (συμπληρώνοντας όλα τα «συνιστώμενα» πεδία)
- β) να ενθαρρυνθούν όσο το δυνατόν περισσότερες οργανώσεις να συμπληρώσουν όσο το δυνατόν περισσότερα «εθελοντικά» πεδία και επίπεδα.

2.11 Η πρόταση περιέχεται σε δύο έγγραφα, αμφότερα με ημερομηνία 7.7.2009:

- i) ανακοίνωση της Επιτροπής [COM (2009) 346 τελικό].

- ii) σχέδιο εγγράφου που περιέχει την πρόταση, καθώς και τα προτεινόμενα πεδία και επίπεδα για την ταξινόμηση των καταγγελιών [SEC (2009) 949].

Το σχέδιο σύστασης της Επιτροπής δεν είναι τελικό και ενδέχεται να τροποποιηθεί ως προς το κείμενο κατά το πρώτο εξάμηνο του 2010. Οι κύριες ιδέες και η φιλοσοφία του εγγράφου θα παραμείνουν αναλλοίωτες.

3. Γενικές παρατηρήσεις

3.1 Στις παρακάτω παρατηρήσεις υποβάλλονται περισσότερες προτάσεις.

3.1.1 Το κόστος συμμόρφωσης θα ποικίλει, θα είναι ωστόσο σημαντικό για ορισμένες οργανώσεις. Οι διαθέσιμοι πόροι θα ποικίλουν μεταξύ και εντός των κρατών μελών. Υπάρχει σημαντική πολυμορφία στις σημερινές μεθόδους καταγραφής καταγγελιών από τους εθνικούς οργανισμούς των διαφόρων κρατών μελών (με αισθητές διαφορές μεταξύ των οργανισμών). Ορισμένοι έχουν λιγότερο προηγμένα συστήματα από το προτεινόμενο. Άλλοι έχουν ποιο προηγμένα συστήματα, που ευλόγως δεν επιθυμούν να καταργήσουν. Γενικά, στους τελευταίους θα κοστίζει περισσότερο η συμμόρφωση με το εναρμονισμένο σύστημα. Η τεχνική ή χρηματοδοτική υποστήριξη από την Επιτροπή δεν θα πρέπει να ευνοήσει έναν συγκεκριμένο τοπικό μηχανισμό συγκέντρωσης καταγγελιών.

3.1.2 Κάθε επιπλέον καταγραφόμενο πεδίο αποτελεί «κόστος» με δύο τρόπους. Πρώτον, επειδή ο παραλήπτης της καταγγελίας χρειάζεται χρόνο (και άρα χρήμα) για την συλλογή κάθε στοιχείου από τον καταγγέλλοντα και την καταγραφή του. Δεύτερον, όσο περισσότερα στοιχεία ζητούνται από τον καταναλωτή, τόσο λιγότερο πιθανό είναι να ολοκληρώσει την υποβολή της καταγγελίας.

3.1.3 Το εναρμονισμένο σύστημα που θα χρησιμοποιηθεί πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο συμβατό με όσο το δυνατόν περισσότερα από τα συστήματα που χρησιμοποιούν οι εθνικοί οργανισμοί σήμερα. Πρέπει να παρέχονται σαφείς οδηγίες και κατευθυντήριες γραμμές σε όλους τους οργανισμούς που θα υιοθετήσουν το εν λόγω σύστημα, προκειμένου να εξασφαλιστεί ενιαίος τρόπος καταγραφής των καταγγελιών και των αιτημάτων, ανεξάρτητα από την επιλογή της τελικής μεθοδολογίας.

3.1.4 Ο αριθμός των πεδίων με το χαρακτηρισμό «συνιστώμενο» πρέπει να είναι ο ελάχιστος δυνατός. Αυτό θα καταστήσει ευκολότερη, τα πρώτα χρόνια, την ένταξη των οργανισμών στο βασικό επίπεδο.

3.1.5 Η πρόταση φαίνεται να πληροί τους στόχους της. Τα «συνιστώμενα» πεδία μπορούν πιθανότατα να καταχωρούνται στις εκδόσεις χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία από τους περισσότερους τρίτους οργανισμούς. Αυτά τα «συνιστώμενα» πεδία αναμένεται να παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η ποιότητα και η χρησιμότητα της βάσης δεδομένων θα βελτιωθεί περαιτέρω όταν και εφόσον οι τρίτοι οργανισμοί θα δύνανται να καταγράφουν και να κοινοποιούν τα υπόλοιπα «συνιστώμενα» πεδία και επίπεδα.

3.1.6 Σε τομεακό επίπεδο, η Επιτροπή θα μπορούσε να ενθαρρύνει όλους τους φορείς που ασχολούνται με τις καταγγελίες να υιοθετήσουν, στους τομείς της αρμοδιότητάς τους, την εναρμονισμένη μεθοδολογία της για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση καταγγελιών των καταναλωτών. Για παράδειγμα, το δίκτυο FIN-NET θα μπορούσε να επιταχύνει τη διαδικασία για τον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστικών εταιρειών. Το εναρμονισμένο σύστημα για την υποβολή καταγγελιών εκ μέρους των καταναλωτών θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο για το FIN-NET. Το δίκτυο συνεχίζεται για να παρέχει στους καταναλωτές εύκολη πρόσβαση σε εξώδικες διαδικασίες υποβολής καταγγελιών που αφορούν διασυνοριακές υποθέσεις. Αν ένας καταναλωτής ενός κράτους μέλους έχει μια διαφορά με τον παρέχοντα χρηματοπιστωτική υπηρεσία από άλλο κράτος μέλος, τα μέλη του FIN-NET θα φέρουν τον καταναλωτή σε επαφή με το σχετικό εξώδικο σύστημα καταγγελιών και θα του δώσουν τις απαραίτητες πληροφορίες. Η υιοθέτηση κοινής μεθόδου για την ταξινόμηση και την καταγραφή των καταγγελιών των καταναλωτών θα συνέβαλε στην αύξηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος και θα αποτελούσε σημαντικό βήμα προς τα εμπρός.

3.2 Θα συνεχίσουν να υπάρχουν διαφορές στην ποιότητα και την έκταση των δεδομένων που κοινοποιούνται από τα διάφορα κράτη μέλη. Τούτο θα ληφθεί υπόψη στην ανάλυση των δεδομένων σε κάθε ετήσιο πίνακα αποτελεσμάτων. Οι εν λόγω διαφορές πιθανότατα δε θα εξαλειφθούν ποτέ πλήρως. Ωστόσο, ένα εναρμονισμένο σύστημα κοινοποιήσεων αναμένεται να οδηγήσει στον περιορισμό τους μετά από μια περίοδο ετών.

3.3 Η πρόταση ενθαρρύνει τους φορείς των κοινοποιήσεων να γνωστοποιούν κάθε μικροδεδομένο για κάθε μεμονωμένη καταγγελία. Η πρόταση (στο σημείο 33 της Ανακοίνωσης της Επιτροπής) υποδεικνύει ως ένα εκ των εθελοντικών πεδίων την «επωνυμία του εμπόρου». Η πρόταση δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει, ούτε καν εθελοντικά, τη γνωστοποίηση της επωνυμίας ή της ταυτότητας οποιουδήποτε μεμονωμένου εμπόρου. Κατά συνέπεια η δήλωση της Επιτροπής στην παράγραφο 39 επικροτείται και υποστηρίζεται θερμά. Σε αυτήν αναφέρεται ότι η Επιτροπή δεν επιθυμεί να λάβει ή να δημοσιεύσει πληροφορίες που αφορούν την επωνυμία των εμπόρων ή που επιτρέπουν την αναγνώρισή τους. Ως εκ τούτου, η «επωνυμία του εμπόρου» θα πρέπει να αφαιρεθεί πλήρως από τον κατάλογο των πεδίων που θα πρέπει να γνωστοποιούνται.

3.4 Ένα από τα πεδία στον τομέα Γενικών Πληροφοριών (στον αριθμό 67) είναι οι «κατ' οίκον πωλήσεις». Σύμφωνα με την προτεινόμενη οδηγία για τα Δικαιώματα των καταναλωτών, η διατύπωση θα πρέπει να τροποποιηθεί σε «πωλήσεις εκτός εμπορικού καταστήματος».

3.5 Στην προτεινόμενη ενότητα «Τομεακές πληροφορίες» (Ενότητα Β) περιλαμβάνονται τα ακόλουθα: μουσεία, σχολεία, νοσοκομεία, βιβλιοθήκες, ταχυδρομικές υπηρεσίες. Πολλές από αυτές τις υπηρεσίες παρέχονται από τις κυβερνήσεις. Για παράδειγμα, τα σχολεία μπορεί να είναι ιδιωτικά, αλλά στην πλειονότητά τους είναι δημόσια. Στόχος της πρότασης είναι να παρέχει πληροφορίες για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και κατά συνέπεια να επιταχύνει τις πολιτικές αντιμετώπισης προβληματικών αγορών και όχι η παροχή πληροφοριών για τις επιδόσεις της κυβέρνησης. Είναι, κατά συνέπεια, θεμιτό ή σκόπιμο να κοινοποιούνται καταγγελίες καταναλωτών όταν ο πάροχος είναι η κυβέρνηση; Πιθανόν αυτό να έχει ως αποτέλεσμα να υποβάλλονται ακόμη περισσότερες καταγγελίες αναφορικά με συγκεκριμένη υπηρεσία (όπως οι σιδηρόδρομοι) σε χώρες όπου αυτή παρέχεται από το κράτος σε σύγκριση με τις χώρες όπου η ίδια υπηρεσία παρέχεται από ιδιωτικές επιχειρήσεις.

3.6 Σημαντική πτυχή της πρότασης αποτελεί το ότι η βάση δεδομένων θα παρέχει περισσότερα στατιστικά στοιχεία που θα χρησιμοποιούνται στην ανάλυση του πίνακα αποτελεσμάτων που δημοσιεύεται ετησίως. Οι πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν πρέπει να είναι επίκαιρες. Οι πληροφορίες που χρησιμοποιούνται σε κάθε έκδοση πρέπει να αφορούν την ίδια χρονική περίοδο ή τουλάχιστον την ίδια περίπου περίοδο. Πρέπει να είναι εύκολο για τον αναγνώστη να διακρίνει ποια περίοδο καλύπτουν οι στατιστικές κάθε τεύχους του πίνακα αποτελεσμάτων.

Επομένως:

- α) οι πληροφορίες θα πρέπει να υποβάλλονται από τρίτους φορείς σε ετήσια βάση·
- β) θα πρέπει να υπάρχει ετήσια περίοδος κοινοποίησης (που πιθανότατα δεν θα ξεπερνά τις 6 εβδομάδες) με σαφή ημερομηνία λήξης· ελλείψει τέτοιας περιόδου, θα πρέπει τουλάχιστον να υπάρχει σαφής τελική ετήσια προθεσμία κοινοποίησης·
- γ) η ετήσια περίοδος ή προθεσμία κοινοποίησης θα πρέπει να συνδέεται με την εκπόνηση του Πίνακα αποτελεσμάτων·
- δ) σε κάθε ετήσια έκδοση του πίνακα αποτελεσμάτων θα πρέπει να εμφανίζεται στον τίτλο και το έτος (π.χ. πίνακας αποτελεσμάτων 2011), και όχι ο αριθμός έκδοσης, όπως π.χ. 2η έκδοση·
- ε) κάθε τεύχος του πίνακα αποτελεσμάτων θα πρέπει να αναφέρει την περίοδο συλλογής των δεδομένων που περιλαμβάνει.

3.7 Η ΕΟΚΕ διατηρεί ισχυρές επιφυλάξεις ως προς τη συλλογή δεδομένων. Αναπόφευκτα, θα υπάρχουν σημαντικές διαφορές όσον αφορά την πληρότητα και την ακρίβεια των δεδομένων που υποβάλλονται από διαφορετικούς οργανισμούς κοινοποίησης και από διαφορετικά κράτη μέλη. Επίσης, το σύστημα των κοινοποιήσεων ποικίλλει μεταξύ των κρατών μελών. Ο οργανισμός που λαμβάνει καταγγελία και στη συνέχεια την προωθεί σε αρμοδιότερο οργανισμό μπορεί να τη διαγράψει ή να μην τη διαγράψει από τη δική του βάση δεδομένων. Εάν δεν την διαγράψει και εάν αμφότεροι οι οργανισμοί υποβάλλουν δεδομένα στην Επιτροπή, η ίδια καταγγελία πολύ πιθανόν να κοινοποιηθεί δύο φορές. Όταν η Επιτροπή δημοσιεύει στοιχεία, συμπεριλαμβανομένου και του πίνακα αποτελεσμάτων, θα πρέπει να εξηγήει τους γνωστούς περιορισμούς ως προς την πληρότητα και την ακρίβεια των στοιχείων, συμπεριλαμβανομένου του κινδύνου διπλής εγγραφής και της έλλειψης διασταύρωσης. Πιο μακροπρόθεσμα, τα στοιχεία θα πρέπει να συλλέγονται και να διασταυρώνονται από έναν οργανισμό σε εθνικό επίπεδο.

3.8 Η πρόταση θα οδηγήσει στην αύξηση των κοινοποιήσεων και της κατανόησης της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς και των τομέων που δημιουργούν προβλήματα στους καταναλωτές. Είναι εξίσου σημαντικό να κατανοηθεί το πώς οι αγορές δημιουργούν προβλήματα στις επιχειρήσεις, για παράδειγμα σε σχέση με τα προϊόντα παραποίησης/απομίμησης και τη βιομηχανική κλοπή πνευματικής ιδιοκτησίας. Αυτές οι πληροφορίες πιθανότατα δεν θα προέρχονται από καταγγελίες καταναλωτών, αλλά θα πρέπει και αυτές να εξετάζονται. Επίσης θα πρέπει να υπάρχουν αποτελεσματικοί μηχανισμοί εντός της Επιτροπής για την εξέταση των δυσλειτουργιών που δημιουργεί η εσωτερική αγορά στις επιχειρήσεις.

3.9 Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει ότι οι καταγγελίες μπορούν να αποτελέσουν καλή ένδειξη για το είδος των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές. Ωστόσο, η ικανοποίηση των καταναλωτών δεν μπορεί να μετρηθεί μόνο με στοιχεία που αφορούν τις καταγγελίες των καταναλωτών. Η απόφαση του καταναλωτή να υποβάλει καταγγελία μπορεί να επηρεαστεί από σειρά παραγόντων όπως είναι τα προσωπικά κίνητρα του ενάγοντος και η δυναμική συμπεριφορά των επιχειρήσεων, η ανάλυση κόστους/οφέλους, ιδίως

στην περίπτωση μικρών οικονομικών ζημιών, η κοινωνική πίεση, η ευκολία πρόσβασης στους φορείς για την υποβολή της καταγγελίας, η κάλυψη από τα μέσα ενημέρωσης, κλπ. Άλλωστε, ο «πίνακας αποτελεσμάτων» για τους καταναλωτές, χρησιμοποιεί πέντε δείκτες – καταγγελίες, τιμές, ικανοποίηση των καταναλωτών, αλλαγή παρόχου και ασφάλεια. Όλοι αυτοί οι δείκτες πρέπει να μελετηθούν προσεκτικά ούτως ώστε να εντοπισθούν οι δυσλειτουργίες των καταναλωτικών αγορών.

Βρυξέλλες 20 Ιανουαρίου 2010

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Mario SEPI
