ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 7.11.2019
COM(2019) 490 final

# ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ

**σχετικά με την ενδιάμεση αξιολόγηση του προγράμματος για τους καταναλωτές 2014-2020**

{SWD(2019) 382 final}

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Το άρθρο 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτεί από την ΕΕ να συμβάλλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών μέσω μέτρων στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών και να λαμβάνει υπόψη τις απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων της Ένωσης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί ως μέρος των προσπαθειών για την οικοδόμηση μιας εύρυθμης εσωτερικής αγοράς στην οποία τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις θα επωφελούνται εξίσου. Επιπλέον, η ΕΕ μπορεί να θεσπίζει μέτρα για τη στήριξη, τη συμπλήρωση και την παρακολούθηση της πολιτικής που ακολουθείται σε εθνικό επίπεδο για την προώθηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ενημέρωση, την εκπαίδευση και την αυτοοργάνωσή τους.

Η ΕΕ έχει θεσπίσει ένα σύνολο δικαιωμάτων και πολιτικών για τους καταναλωτές που αποσκοπούν στην επίτευξη αυτού του στόχου μέσω οριζόντιων μέσων ή τομεακής νομοθεσίας. Στις πρόσφατες προσπάθειες ώστε να τηρείται το πλαίσιο αυτό επικαιροποιημένο και κατάλληλο για την αντιμετώπιση των εξελισσόμενων αγορών περιλαμβάνεται η επανεξέταση του κανονισμού σχετικά με τη συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών[1], καθώς και ο έλεγχος καταλληλότητας της νομοθεσίας για τους καταναλωτές και την εμπορία[2], που οδήγησαν στην έγκριση, τον Απρίλιο του 2018, της νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές[3].

Η πρακτική υλοποίηση αυτών των προτεραιοτήτων στηρίζεται σε χρηματοδότηση από τον προϋπολογισμό της ΕΕ, που χορηγείται μέσω του πολυετούς προγράμματος για τους καταναλωτές για τα έτη 2014-2020[4]. Το πρόγραμμα έχει λάβει ποσό 188,8 εκατ. EUR για την περίοδο 2014-2020. Εγκρίθηκε με σκοπό να στηρίξει την εφαρμογή των πολιτικών προτεραιοτήτων που καθορίζονται στο Ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές — Προώθηση της εμπιστοσύνης και της ανάπτυξης[5]. Το άρθρο 13 παράγραφος 2 του κανονισμού προβλέπει ότι η Επιτροπή υποβάλλει ενδιάμεση έκθεση αξιολόγησης του προγράμματος στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο.

Ο **γενικός στόχος** του προγράμματος είναι «να εξασφαλιστεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, να τους δοθεί μεγαλύτερη δύναμη και να τεθούν στο επίκεντρο της εσωτερικής αγοράς μέσα στο πλαίσιο μιας γενικής στρατηγικής για έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη. Αυτό θα το επιτύχει το πρόγραμμα συμβάλλοντας στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των νόμιμων και οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους στην πληροφόρηση, την εκπαίδευση και την αυτοοργάνωση για λόγους διαφύλαξης των συμφερόντων τους, και στην υποστήριξη της ενσωμάτωσης των συμφερόντων των καταναλωτών σε άλλους τομείς πολιτικής. Το πρόγραμμα συμπληρώνει, υποστηρίζει και παρακολουθεί τις πολιτικές των κρατών μελών».

---

[1] ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2017/2394 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=EL

[2] https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/swd2017208f1staffworkingpaperenv3p1889270.pdf

[3] http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=620435

[4] Το πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2014-2020 θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 254/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Φεβρουαρίου 2014.
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0254

[5] COM/2012/0225 final

Το πρόγραμμα βασίζεται στις δράσεις που χρηματοδοτήθηκαν στο πλαίσιο του προηγούμενου προγράμματος για την περίοδο 2007-2013[6]. Διασφαλίζει την ομαλή μετάβαση και τη συνέχιση των πολυετών μέτρων, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη την ενδιάμεση αξιολόγηση όπου επισημαίνονται τα επιτεύγματα του προηγούμενου προγράμματος και οι τομείς που απαιτούν περισσότερη προσοχή.

Από το τέλος του 2014 κατά την υλοποίηση του προγράμματος για τους καταναλωτές 2014-2020 συνεκτιμάται επίσης η καθοδήγηση που παρέχεται από τις ακόλουθες προτεραιότητες της Επιτροπής: βαθύτερη και δικαιότερη εσωτερική αγορά, συνδεδεμένη ψηφιακή ενιαία αγορά και πιο ανθεκτική Ενεργειακή Ένωση. Επιπλέον, το πρόγραμμα υποστηρίζει τη συμβολή της πολιτικής που σχετίζεται με τους καταναλωτές σε πρωτοβουλίες βιώσιμης κατανάλωσης/κυκλικής οικονομίας, ιδίως στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης της ΕΕ για την κυκλική οικονομία[7].

## 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

### 2.1. Πεδίο εφαρμογής και σκοπός της αξιολόγησης

Σκοπός της ενδιάμεσης αξιολόγησης του προγράμματος για τους καταναλωτές 2014-2020 είναι να αξιολογηθεί η επίτευξη των στόχων όλων των μέτρων του, η τρέχουσα κατάσταση όσον αφορά την υλοποίηση των επιλέξιμων δράσεων που καθορίζονται στο άρθρο 4 και των ειδικών δράσεων που αναφέρονται στο παράρτημα Ι. Η εν λόγω αξιολόγηση αναλύει τη διάθεση πόρων στους δικαιούχους, την αποδοτικότητα της χρήσης των πόρων και την ευρωπαϊκή προστιθέμενη αξία του προγράμματος, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών και άλλες πολιτικές της ΕΕ που σχετίζονται με τους καταναλωτές, με σκοπό την έκδοση απόφασης σχετικά με την ανανέωση, την τροποποίηση ή την αναστολή των δράσεων. Τα προκαταρκτικά πορίσματα της αξιολόγησης συνεκτιμήθηκαν κατά την προετοιμασία της πρότασης σχετικά με το πρόγραμμα για την ενιαία αγορά για το επόμενο ΠΔΠ[8].

Η έκθεση αξιολόγησης εξετάζει επίσης τα περιθώρια απλούστευσης, την εσωτερική και εξωτερική συνοχή του προγράμματος, συμπεριλαμβανομένων πιθανών συνεργειών/συμπληρωματικότητας με άλλα ενωσιακά προγράμματα, τη διαρκή συνάφεια όλων των στόχων, καθώς και τη συμβολή των μέτρων στις ενωσιακές προτεραιότητες για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη. Οι πιο μακροπρόθεσμες επιπτώσεις και η βιωσιμότητα των αποτελεσμάτων του προγράμματος αξιολογήθηκαν στο μέτρο του εφικτού, δεδομένου ότι η εφαρμογή του προγράμματος συνεχίζεται, με σκοπό να συνυπολογιστούν για την απόφαση σχετικά με πιθανή ανανέωση, τροποποίηση ή αναστολή μεταγενέστερου προγράμματος όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής, τη φύση και το κόστος.

---

[6] Απόφαση αριθ. 1926/2006/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2006, για τη θέσπιση προγράμματος κοινοτικής δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές (2007-2013) https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Al32052

[7] ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ Το κλείσιμο του κύκλου – Ένα σχέδιο δράσης της ΕΕ για την κυκλική οικονομία, COM/2015/0614 final https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614

[8] Πρόταση ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για τη θέσπιση προγράμματος για την ενιαία αγορά, την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων των μικρομεσαίων, και τις ευρωπαϊκές στατιστικές και για την κατάργηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 99/2013, (ΕΕ) αριθ. 1287/2013, (ΕΕ) αριθ. 254/2014, (ΕΕ) αριθ. 258/2014, (ΕΕ) αριθ. 652/2014 και (ΕΕ) 2017/826 COM/2018/441 final - 2018/0231 (COD) https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1540389031742&uri=CELEX%3A52018PC0441

Η αξιολόγηση εξετάζει την εφαρμογή του προγράμματος σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ (λαμβανομένης υπόψη της ημερομηνίας προσχώρησης), καθώς και στη Νορβηγία και την Ισλανδία. Η περίοδος αξιολόγησης είναι η καλυπτόμενη περίοδος από το 2014 έως το 2017.

### 2.2. Μεθοδολογία και περιορισμοί

Η αξιολόγηση διενεργήθηκε μεταξύ Οκτωβρίου 2017 και Απριλίου 2018. Η παρούσα έκθεση συνοδεύεται από έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής, το οποίο υποστηρίζεται από μελέτη[9] που εκπόνησε εξωτερικός ανάδοχος.

Για τους σκοπούς της παρούσας αξιολόγησης συγκεντρώθηκε, εξετάστηκε και υποβλήθηκε σε επεξεργασία ένα ευρύ φάσμα εκθέσεων, πανεπιστημιακής βιβλιογραφίας και άλλων εγγράφων σχετικά με τις δράσεις και τις δραστηριότητες που χρηματοδοτήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές. Για την αξιολόγηση ζητήθηκε η γνώμη ευρέος φάσματος ενδιαφερόμενων μερών προκειμένου να εξασφαλιστεί η εκτενέστερη δυνατή κάλυψη των συμφερόντων. Από τις 10 Ιανουαρίου 2018 έως τις 9 Μαρτίου 2018 πραγματοποιήθηκε δημόσια διαβούλευση στο πλαίσιο διαβούλευσης σχετικά με τα κονδύλια της ΕΕ στον τομέα των επενδύσεων, της έρευνας και της καινοτομίας, των ΜΜΕ και της ενιαίας αγοράς για την προετοιμασία των χρηματοδοτικών προγραμμάτων μετά το 2020.

Κατά τη στιγμή της αξιολόγησης, η πλειονότητα των χρηματοδοτούμενων δράσεων βρίσκονταν ακόμη στο αρχικό στάδιο υλοποίησης και υπήρχαν περιορισμένα στοιχεία σχετικά με τα αποτελέσματα των δράσεων και τις επιπτώσεις του προγράμματος. Κατά συνέπεια, η ενδιάμεση αξιολόγηση του προγράμματος βασίστηκε κυρίως στις αξιολογήσεις των ενδιαφερόμενων μερών όσον αφορά την εφαρμογή του προγράμματος και τα αποτελέσματα των δράσεων που χρηματοδοτήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές.

Όπου ήταν εφικτό, τα πορίσματα από τις συνεντεύξεις διασταυρώθηκαν με την ποσοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων και των δράσεων. Στο μέτρο του δυνατού, η ανάλυση των ερωτήσεων της αξιολόγησης ενημερώθηκε από σύγκριση με μια κατάσταση αναφοράς (τέλος της προηγούμενης περιόδου προγραμματισμού).

## 3. ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

### 3.1. Οι ειδικοί στόχοι του προγράμματος και οι επιλέξιμες δράσεις του

Για την επίτευξη του γενικού στόχου του προγράμματος για τους καταναλωτές, στο πλαίσιο του άρθρου 3 του κανονισμού καθορίζονται **τέσσερις ειδικοί στόχοι** που πρέπει να επιτευχθούν μέσω μιας σειράς επιλέξιμων δράσεων, ως εξής :

**Ειδικός στόχος Ι – Ασφάλεια.** Στο πλαίσιο αυτού του ειδικού στόχου, το πρόγραμμα αποσκοπεί στην εδραίωση και ενίσχυση της ασφάλειας των προϊόντων μέσω της αποτελεσματικής εποπτείας της αγοράς σε ολόκληρη την Ένωση. Οι ακόλουθες επιλέξιμες δράσεις του προγράμματος για τους καταναλωτές συμβάλλουν στην επίτευξη αυτού του στόχου:

- παροχή επιστημονικών συμβουλών και διεξαγωγή αναλύσεων κινδύνου σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών όσον αφορά τα προϊόντα, πλην των τροφίμων, και τις υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης στα καθήκοντα

[9] Δημοσιεύτηκε στις 18 Ιανουαρίου 2019 https://publications.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/5e9ee253-22b0-11e9-8d04-01aa75ed71a1

των ανεξάρτητων επιστημονικών επιτροπών που συγκροτήθηκαν με την απόφαση αριθ. 2008/721/ΕΚ·

- συντονισμός της εποπτείας της αγοράς και των δράσεων επιβολής της εφαρμογής όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων δυνάμει της οδηγίας 2001/95/ΕΚ[10] και δράσεις για τη βελτίωση της ασφάλειας των καταναλωτικών υπηρεσιών· και
- συντήρηση και περαιτέρω ανάπτυξη της βάσης δεδομένων για τα καλλυντικά προϊόντα.

Καθεμία από τις ανωτέρω δράσεις διεξάγεται μέσω ειδικών δραστηριοτήτων που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές. Οι κύριες δραστηριότητες που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του στόχου Ι είναι οι εξής:

- το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης για τα επικίνδυνα μη εδώδιμα προϊόντα (RAPEX)·
- κοινές δράσεις συνεργασίας και επιβολής στον τομέα της ασφάλειας των μη εδώδιμων καταναλωτικών προϊόντων·
- ανταλλαγή υπαλλήλων επιβολής της νομοθεσίας στον τομέα της ασφάλειας των προϊόντων· και
- βάσεις δεδομένων της ΕΕ για τα καλλυντικά (βάση δεδομένων για τα συστατικά των καλλυντικών, πύλη κοινοποίησης για τα καλλυντικά προϊόντα).

**Ειδικός στόχος ΙΙ – Πληροφόρηση και εκπαίδευση των καταναλωτών και στήριξη των οργανώσεων των καταναλωτών.** Στο πλαίσιο αυτού του ειδικού στόχου, το πρόγραμμα στοχεύει στη βελτίωση της εκπαίδευσης των καταναλωτών, της ενημέρωσης και της ευαισθητοποίησης όσον αφορά τα δικαιώματά τους, στην ανάπτυξη της βάσης τεκμηρίωσης της πολιτικής για τους καταναλωτές και στην παροχή υποστήριξης στις οργανώσεις καταναλωτών, λαμβανομένων επίσης υπόψη των ειδικών αναγκών των ευάλωτων καταναλωτών. Ο στόχος ΙΙ περιλαμβάνει τις ακόλουθες επιλέξιμες δράσεις:

- ανάπτυξη και βελτίωση της πρόσβασης στη βάση τεκμηρίωσης για τη χάραξη πολιτικής σε τομείς που επηρεάζουν τους καταναλωτές, για την εκπόνηση καλοσχεδιασμένων και εύστοχων νομοθετικών διατάξεων και για τον εντοπισμό ενδεχόμενων δυσλειτουργιών της αγοράς ή εξελίξεων των αναγκών των καταναλωτών, παρέχοντας μια βάση για τη χάραξη πολιτικής για τους καταναλωτές, για τον εντοπισμό των πιο προβληματικών τομέων για τους καταναλωτές και για την ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών σε άλλες πολιτικές της Ένωσης·
- υποστήριξη, μέσω χρηματοδότησης οργανώσεων καταναλωτών σε ενωσιακό επίπεδο και μέσω οικοδόμησης δυνατοτήτων, των οργανώσεων καταναλωτών της Ένωσης, καθώς και σε εθνικό και τοπικό επίπεδο, με αύξηση της διαφάνειας και αναβάθμιση της ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και εμπειρογνωμοσύνης·
- ενίσχυση της διαφάνειας στις αγορές καταναλωτών και της πληροφόρησης προς τους καταναλωτές, με διασφάλιση της παροχής στους καταναλωτές συγκρίσιμων, αξιόπιστων και προσιτών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των διασυνοριακών περιπτώσεων, προκειμένου να διευκολυνθούν να συγκρίνουν όχι μόνο τις τιμές, αλλά και την ποιότητα και βιωσιμότητα αγαθών και υπηρεσιών· και
- ενίσχυση της εκπαίδευσης των καταναλωτών καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους, με εστίαση της προσοχής ιδίως στους ευάλωτους καταναλωτές.

[10] Οδηγία 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Δεκεμβρίου 2001, για τη γενική ασφάλεια των προϊόντωνhttps://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX%3A32001L0095

Καθεμία από τις ανωτέρω δράσεις υλοποιείται μέσω ειδικών δραστηριοτήτων που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές. Οι κύριες δραστηριότητες που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του στόχου ΙΙ είναι οι εξής:

- πίνακες επιδόσεων[11] και έρευνες για τους καταναλωτές (πίνακας αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες και πίνακας επιδόσεων των καταναλωτικών αγορών)·
- μελέτες των καταναλωτικών αγορών[12]·
- ανάπτυξη ικανοτήτων για τις οργανώσεις καταναλωτών (πρόγραμμα «Consumer Champion»)·
- στήριξη των οργανώσεων καταναλωτών σε επίπεδο ΕΕ·
- εκστρατείες ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης των καταναλωτών στην ΕΕ·
- το Ευρωπαϊκό Σύστημα Καταχώρισης Καταγγελιών Καταναλωτών και τα συναφή μέτρα υποστήριξης (ECCRS)· και
- πόροι της ΕΕ για την εκπαίδευση των καταναλωτών (πρόγραμμα «Consumer Classroom»).

**Ειδικός στόχος ΙΙΙ - Δικαιώματα και έννομη προστασία.** Το πρόγραμμα αποσκοπεί στην ανάπτυξη και ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ιδίως μέσω έξυπνης ρυθμιστικής δράσης και βελτίωσης της πρόσβασης σε απλή, αποτελεσματική, σκόπιμη και χαμηλού κόστους έννομη προστασία, περιλαμβανομένης της εναλλακτικής ρύθμισης των διαφορών. Οι ακόλουθες επιλέξιμες δράσεις του προγράμματος για τους καταναλωτές συμβάλλουν στην επίτευξη αυτού του στόχου:

- προετοιμασία από την Επιτροπή της νομοθεσίας και άλλων ρυθμιστικών πρωτοβουλιών για την προστασία των καταναλωτών, παρακολούθηση της μεταφοράς από τα κράτη μέλη και της μεταγενέστερης αξιολόγησης των επιπτώσεων και προώθηση των πρωτοβουλιών από κοινού ρύθμισης και αυτορρύθμισης, καθώς και παρακολούθηση του πραγματικού αντίκτυπου αυτών των πρωτοβουλιών στις καταναλωτικές αγορές· και
- διευκόλυνση της πρόσβασης των καταναλωτών σε μηχανισμούς επίλυσης διαφορών, ειδικότερα σε εναλλακτικά συστήματα επίλυσης διαφορών, συμπεριλαμβανομένων ενός ηλεκτρονικού συστήματος για όλη την Ένωση και της δικτύωσης των εθνικών μονάδων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, με ιδιαίτερη προσοχή σε επαρκή μέτρα για τις ανάγκες και τα δικαιώματα των ευάλωτων καταναλωτών· παρακολούθηση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας των μηχανισμών επίλυσης διαφορών για τους καταναλωτές, μεταξύ άλλων με την ανάπτυξη και τη συντήρηση σχετικών εργαλείων ΤΠ, καθώς και με την ανταλλαγή των υπαρχουσών βέλτιστων πρακτικών και εμπειριών των κρατών μελών.

Καθεμία από τις ανωτέρω δράσεις διεξάγεται μέσω ειδικών δραστηριοτήτων που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές. Οι κύριες δραστηριότητες που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του στόχου ΙΙΙ είναι οι εξής:

- μελέτες συμπεριφοράς (π.χ. σχετικά με τη λήψη αποφάσεων των καταναλωτών στο πλαίσιο των ασφαλιστικών υπηρεσιών, σχετικά με τη διαφάνεια των διαδικτυακών πλατφορμών· σχετικά με τις πρακτικές διαφήμισης των διαδικτυακών μέσων κοινωνικής δικτύωσης)·

[11] https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en
[12] https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-studies_en

- άλλες μελέτες της ΕΕ στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτικές (π.χ. αξιολογήσεις, μελέτη σχετικά με τις εξουσίες των αρχών επιβολής κατά την εφαρμογή του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών)·
- οργάνωση της Διάσκεψης Καταναλωτών·
- οργάνωση του Ενεργειακού Φόρουμ Πολιτών·
- διατήρηση και διαχείριση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΔ)· και
- ενημερωτικές εκστρατείες και δράσεις για την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών/ΕΕΔ.

**Ειδικός στόχος IV – Επιβολή:** Στόχος είναι η υποστήριξη της επιβολής της εφαρμογής των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της ενίσχυσης της συνεργασίας ανάμεσα στους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής και της υποστήριξης των καταναλωτών με συμβουλές. Ο στόχος IV υλοποιείται στο πλαίσιο των ακόλουθων δύο επιλέξιμων δράσεων του προγράμματος για τους καταναλωτές:

- συντονισμός των δράσεων εποπτείας και επιβολής της εφαρμογής βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004· και
- οικονομικές συνεισφορές για κοινές δράσεις μαζί με δημόσιους ή μη κερδοσκοπικούς φορείς που συγκροτούν δίκτυα της Ένωσης, τα οποία παρέχουν στους καταναλωτές πληροφορίες και βοήθεια προκειμένου να ασκούν τα δικαιώματά τους και να αποκτούν πρόσβαση σε κατάλληλη μορφή επίλυσης διαφορών, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών εξωδικαστικής ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών).

Καθεμία από τις ανωτέρω δράσεις διεξάγεται μέσω ειδικών δραστηριοτήτων που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές. Οι κύριες δραστηριότητες που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του στόχου IV είναι οι εξής:

- το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ), συμπεριλαμβανομένου του συστήματος ΣΠΚ και των κοινών δράσεων επιβολής της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών·
- ανταλλαγή υπαλλήλων επιβολής της νομοθεσίας βάσει της ΣΠΚ·
- κατάρτιση των υπαλλήλων επιβολής της νομοθεσίας (E-Enforcement Academy - ακαδημία ηλεκτρονικής επιβολής της νομοθεσίας)·
- χρηματοδοτική στήριξη του δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net)· και
- προγράμματα κατάρτισης για το ECC-Net.

### 3.2. Διαχείριση του προγράμματος και δικαιούχοι

Το πρόγραμμα εφαρμόζεται μέσω ετήσιων προγραμμάτων εργασίας που εγκρίνονται από την Επιτροπή με τη βοήθεια συμβουλευτικής επιτροπής με εκπροσώπους από τα κράτη μέλη[13]. Κάθε ετήσιο πρόγραμμα εργασίας καθορίζει τις δράσεις που πρέπει να αναληφθούν κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου έτους, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής των οικονομικών πόρων σε κάθε δράση, καθώς και τα κριτήρια επιλογής και ανάθεσης για την κατανομή των κονδυλίων. Οι δράσεις υλοποιούνται κυρίως μέσω προσκλήσεων υποβολής προσφορών και προσκλήσεων υποβολής προτάσεων.

[13] Η επιτροπή είναι μια συμβουλευτική επιτροπή όπως ορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

Από το 2008 ο Εκτελεστικός Οργανισμός για τους Καταναλωτές, την Υγεία, τη Γεωργία και τα Τρόφιμα (CHAFEA)[14], με έδρα το Λουξεμβούργο, υλοποιεί σημαντικό μέρος των πολυετών προγραμμάτων. Για κάθε ετήσιο πρόγραμμα εργασίας, ο Οργανισμός και η Επιτροπή συμφωνούν από κοινού ποιες δράσεις του προγράμματος θα υλοποιηθούν από τον Οργανισμό.

Οι δικαιούχοι των επιχορηγήσεων, των συμβάσεων προμηθειών και των κοινών δράσεων είναι δημόσιοι φορείς, ιδιωτικοί μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί και ιδιωτικοί φορείς σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Οι ομάδες-στόχοι περιλαμβάνουν δημόσιες αρχές προστασίας των καταναλωτών και άλλους αρμόδιους φορείς, υπαλλήλους που είναι υπεύθυνοι για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών (π.χ. ανταλλαγές υπαλλήλων), ευρωπαϊκές οργανώσεις καταναλωτών, ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, φοιτητές ή εκπαιδευτικούς.

### 3.3. Προϋπολογισμός και κατάσταση εφαρμογής του προγράμματος

Η εφαρμογή του προγράμματος για τους καταναλωτές 2014-2020 βρίσκεται σε εξέλιξη: οι περισσότεροι από τους σχετικούς επιμέρους στόχους επιδόσεων για τα έτη 2014, 2015, 2016 και 2017 έχουν επιτευχθεί. Έχουν εκτελεστεί τα ετήσια προγράμματα εργασίας 2014, 2015, 2016 και 2017 με προϋπολογισμό 21,9 εκατ. EUR, 22,5 εκατ. EUR, 23,7 εκατ. EUR και 24,7 εκατ. EUR αντίστοιχα, με τελικό ποσοστό εκτέλεσης 98,3 %, 99 %, 99,52 % και 94,4 % αντίστοιχα[15]. Η εκτέλεση των προγραμμάτων εργασίας πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τα προβλεπόμενα, με τη διαφορά ότι η απορρόφηση του προϋπολογισμού από τις αρχές των κρατών μελών ήταν χαμηλότερη από την αναμενόμενη και το εναπομένον υπόλοιπο διατέθηκε σε εκστρατείες ευαισθητοποίησης. Μεσοπρόθεσμα, η υλοποίηση των ειδικών δράσεων που καθορίζονται στο παράρτημα Ι του κανονισμού βρίσκεται σε καλό δρόμο. Μόνο ένας μικρός αριθμός ειδικών δράσεων δεν έχουν ακόμη υλοποιηθεί ή έχουν υλοποιηθεί μόνο εν μέρει.

- **Ειδικός στόχος Ι – Ασφάλεια των προϊόντων**

Από τα κονδύλια που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος μεταξύ 2014 και 2017, 13,1 εκατ. EUR (14 %) δαπανήθηκαν για δραστηριότητες που σχετίζονται με τον ειδικό στόχο Ι. Η μεγαλύτερη δραστηριότητα όσον αφορά τα δεσμευμένα ποσά είναι οι κοινές δράσεις συνεργασίας και επιβολής στον τομέα της ασφάλειας των μη εδώδιμων προϊόντων (6,2 εκατ. EUR, ή το 47 % των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου Ι). Για το RAPEX έχουν δεσμευτεί περίπου 2,9 εκατ. ευρώ (22 % των κονδυλίων που έχουν δεσμευτεί στο πλαίσιο του στόχου Ι). Η μικρότερη δραστηριότητα ανά μέγεθος του προϋπολογισμού (μη συμπεριλαμβανομένης της δικτύωσης και εκδηλώσεων ή άλλων υποστηρικτικών δραστηριοτήτων) είναι η ανταλλαγή υπαλλήλων στον τομέα της ασφάλειας των προϊόντων (3 % των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου Ι).

- **Ειδικός στόχος ΙΙ – Πληροφόρηση και εκπαίδευση των καταναλωτών και στήριξη των οργανώσεων καταναλωτών**

Ποσό 35,1 εκατ. EUR (37%) των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος μεταξύ του 2014 και του 2017 δαπανήθηκε για δραστηριότητες σχετικές με τον ειδικό στόχο ΙΙ. Η σημαντικότερη δραστηριότητα όσον αφορά τα κονδύλια που δεσμεύτηκαν μεταξύ του 2014 και του 2017 ήταν οι εκστρατείες πληροφόρησης και

[14] Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον εκτελεστικό οργανισμό, βλ.: https://ec.europa.eu/chafea/about/index_en.htm

[15] Η εκτέλεση του προϋπολογισμού του 2018 βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη το 2019.

ευαισθητοποίησης των καταναλωτών (9,0 εκατ. EUR), οι οποίες αποτελούν το 26 % των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου II. Οι πίνακες επιδόσεων και οι έρευνες για τους καταναλωτές (8,9 εκατ. EUR) και η στήριξη οργανώσεων των καταναλωτών σε επίπεδο ΕΕ (6,0 εκατ. EUR) ήταν η δεύτερη και τρίτη μεγαλύτερη δραστηριότητα, αντίστοιχα.

Η μικρότερη δραστηριότητα από τα κονδύλια που δεσμεύτηκαν (εκτός από τη δικτύωση και τις εκδηλώσεις ή άλλες υποστηρικτικές δραστηριότητες) είναι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Καταχώρισης Καταγγελιών Καταναλωτών (ECCRS) (2 % των κονδυλίων στο πλαίσιο του στόχου II).

- **Ειδικός στόχος III - Δικαιώματα των καταναλωτών και έννομη προστασία**

Από τα κονδύλια που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές μεταξύ του 2014 και του 2017, 13,0 εκατ. EUR (14 %) δαπανήθηκαν για δραστηριότητες που σχετίζονται με τον ειδικό στόχο III.

Το 47 % των κονδυλίων που έχουν δεσμευτεί στο πλαίσιο του στόχου III αφορά ειδικά την ηλεκτρονική/εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΗΕΔ/ΕΕΔ): οι δύο μεγαλύτερες δραστηριότητες που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του στόχου αυτού είναι η συντήρηση, η διαχείριση της πλατφόρμας ΗΕΔ (περίπου 3,0 εκατ. EUR), οι ενημερωτικές εκστρατείες και οι δράσεις προώθησης της ΗΕΔ/ΕΕΔ (περίπου 3,1 εκατ. EUR). Οι μελέτες συμπεριφοράς (2,4 εκατ. EUR) και άλλες μελέτες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών (1,9 εκατ. EUR) αποτελούν επίσης σημαντικό μέρος των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου III. Οι μικρότερες δραστηριότητες που χρηματοδοτήθηκαν από το 2014 έως το 2017 είναι η Διάσκεψη Καταναλωτών (7 % των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου III) και το Ενεργειακό Φόρουμ Πολιτών (0,4 %).

- **Ειδικός στόχος IV – Επιβολή**

30,2 εκατ. EUR (31 %) από τα κονδύλια που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές μεταξύ του 2014 και του 2017 δαπανήθηκαν για δραστηριότητες που σχετίζονται με τον ειδικό στόχο IV.

Η μεγαλύτερη δραστηριότητα όσον αφορά τη χρηματοδότηση είναι μακράν το ECC-Net. Με δεσμευμένα κονδύλια ύψους περίπου 24,8 εκατ. EUR, το ECC-Net αντιπροσωπεύει το 82 % των δαπανών στο πλαίσιο του στόχου IV του προγράμματος για τους καταναλωτές μεταξύ του 2014 και του 2017. Οι επόμενες μεγαλύτερες δραστηριότητες είναι το δίκτυο ΣΠΚ (7 % των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου IV) και η κατάρτιση των υπαλλήλων επιβολής του νόμου στο πλαίσιο της ακαδημίας ηλεκτρονικής επιβολής (5 % των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου IV). Η μικρότερη δραστηριότητα (εκτός από άλλες υποστηρικτικές δραστηριότητες) αφορά την ανταλλαγή υπαλλήλων επιβολής του νόμου (1 % των κονδυλίων που δεσμεύτηκαν στο πλαίσιο του στόχου IV).

- **Εγκάρσιες δραστηριότητες**

Το 4 % περίπου του προϋπολογισμού ανήκει στη «διοικητική» γραμμή του προϋπολογισμού, η οποία χρησιμοποιείται για τη χρηματοδότηση εγκάρσιων δραστηριοτήτων, όπως τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής των συμμετεχόντων για εκδηλώσεις ή συνεδριάσεις.

## 4. ΤΙ ΕΧΕΙ ΕΠΙΤΥΧΕΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ;

Όπως αναφέρεται στο συνοδευτικό έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής[16], το πρόγραμμα για τους καταναλωτές έχει σε γενικές γραμμές ικανοποιητικές επιδόσεις μεσοπρόθεσμα όσον αφορά τους ειδικούς στόχους του. Στη συνέχεια αξιολογείται ο τρόπος λειτουργίας του προγράμματος όσον αφορά την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, τη συνάφεια, τη συνοχή και την ενωσιακή προστιθέμενη αξία, ενώ παρουσιάζονται οι απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών, των οποίων ζητήθηκε η γνώμη.

### 4.1. Αποτελεσματικότητα

***Στόχος Ι Ασφάλεια των προϊόντων***

Οι δραστηριότητες που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος υπήρξαν σε μεγάλο βαθμό αποτελεσματικές ως προς την εδραίωση και τη βελτίωση της ασφάλειας των προϊόντων μέσω της εποπτείας της αγοράς στην ΕΕ, επιτρέποντας παράλληλα να σημειωθεί ουσιαστική πρόοδος στην επίτευξη του στόχου Ι σε σύγκριση με την περίοδο αναφοράς. Η ανταλλαγή πληροφοριών και η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών βελτιώθηκαν, με συνέπεια να μειωθούν οι διαφορές στην επιβολή σε ολόκληρη την ΕΕ.

Το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης για τα επικίνδυνα μη εδώδιμα προϊόντα — RAPEX έχει καταστεί αποτελεσματικός και σημαντικός πυλώνας της αρχιτεκτονικής της ενωσιακής εποπτείας της αγοράς. Οι κύριες ομάδες-στόχοι του σε ολόκληρη την ΕΕ αναγνώρισαν και εκτίμησαν το σύστημα. Οι κοινές δράσεις, η κατάρτιση και η δικτύωση θεωρούνται αποτελεσματικές από τις εθνικές αρχές. Οι δραστηριότητες αυτές οδηγούν σε συντονισμένες προσεγγίσεις κοινών προβλημάτων, σε άμεσες επαφές μεταξύ αρχών από διαφορετικές χώρες και σε ανταλλαγή ορθών πρακτικών. Στηρίζουν επίσης τις αρχές των κρατών μελών για την αντιμετώπιση των νέων προκλήσεων. Για παράδειγμα, μέσω της Ακαδημίας ηλεκτρονικής επιβολής, τα κράτη μέλη είχαν τη δυνατότητα να συνεργάζονται προκειμένου να διεξάγουν διαδικτυακά έρευνες μέσω προγραμμάτων κατάρτισης και εκπαιδευτικού υλικού υψηλής ποιότητας.

Ωστόσο, η έλλειψη προσωπικού και οικονομικών πόρων για την εποπτεία της αγοράς και την επιβολή στα κράτη μέλη επηρεάζουν το επίπεδο των επιτευγμάτων, όπως ανέφεραν οι απαντήσαντες στις συνεντεύξεις. Τα ενδιαφερόμενα μέρη, των οποίων ζητήθηκε η γνώμη κατά την αξιολόγηση, ανέφεραν ότι η συνεχής παρουσία μη ασφαλών προϊόντων στην αγορά καθώς και οι αναδυόμενοι κίνδυνοι, π.χ. από νέα, τεχνικώς πολύπλοκα προϊόντα ή από το ηλεκτρονικό εμπόριο με τρίτες χώρες, αποδεικνύουν ότι η εποπτεία της αγοράς έπρεπε να προσαρμόζεται συνεχώς στις νέες προκλήσεις.

Ωστόσο, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ασφάλεια των προϊόντων αυξήθηκε κατά την περίοδο του προγράμματος. Περίπου τα τρία τέταρτα των εμπόρων λιανικής συμφωνούν ότι οι δημόσιες αρχές παρακολουθούν ενεργά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την ασφάλεια των προϊόντων στον τομέα τους.

[16] ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ (2019) 382 που συνοδεύει το έγγραφο ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ σχετικά με την ενδιάμεση αξιολόγηση της εφαρμογής του προγράμματος για τους καταναλωτές 2014-2020

Συνολικά, η αντίληψη των ενδιαφερόμενων μερών όσον αφορά την αποτελεσματικότητα των δράσεων που υλοποιήθηκαν την πρώτη τετραετία του τρέχοντος προγράμματος για τους καταναλωτές ήταν θετική, ενώ εξίσου θετική ήταν η αντίληψή τους ως προς τα οφέλη που αποκομίστηκαν από την πλειονότητα των δραστηριοτήτων αυτών στα κράτη μέλη.

### *Στόχος ΙΙ – Πληροφόρηση και εκπαίδευση των καταναλωτών, ανάπτυξη της βάσης τεκμηρίωσης και στήριξη των οργανώσεων καταναλωτών*

Οι πίνακες επιδόσεων για τους καταναλωτές και οι μελέτες της αγοράς έχουν συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη της βάσης τεκμηρίωσης για την πολιτική προστασίας των καταναλωτών, με αποτέλεσμα την υιοθέτηση πολιτικών σε επίπεδο ΕΕ. Από κοινού αποτελούν χρήσιμα εργαλεία για τη συγκριτική αξιολόγηση σε εθνικό επίπεδο. Επίσης, η αξιολόγηση κρίνει αποτελεσματική τη στήριξη του προγράμματος προς την οργάνωση καταναλωτών ευρωπαϊκού επιπέδου *Bureau Européen des Unions des Consommateurs-BEUC* (Ευρωπαϊκό Γραφείο Ενώσεων Καταναλωτών-ΕΓΕΚ). Η οργάνωση συνέβαλε με σημαντικό και συνεπή τρόπο στην εκπροσώπηση των συμφερόντων των καταναλωτών σε επίπεδο ΕΕ.

Η αξιολόγηση θεωρεί ότι τα μαθήματα κατάρτισης του προγράμματος *Consumer Champion* είναι χρήσιμα και εκτιμώνται ιδιαίτερα από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ωστόσο, η χρήση των διαδικτυακών μαθημάτων και της διαδραστικής πλατφόρμας δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες. Η ικανότητα των οργανώσεων καταναλωτών σε εθνικό επίπεδο παρέμεινε ανεπαρκής, κυρίως λόγω έλλειψης πόρων. Οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης των καταναλωτών που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του προγράμματος έχουν καλά αποτελέσματα, έχοντας επιτύχει τους στόχους τους όσον αφορά την απήχηση ή την εντύπωση. Ωστόσο, οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις είναι δύσκολο να διατηρηθούν.

Οι επιμέρους στόχοι που έχουν τεθεί για τον εν λόγω στόχο στον κανονισμό σχετικά με το ευρωπαϊκό σύστημα καταχώρισης καταγγελιών καταναλωτών έχουν ήδη επιτευχθεί[17]. Ωστόσο, παρά τις θετικές τιμές των δεικτών, οι απαντήσαντες τόνισαν τις προσπάθειες που απαιτούνται για την παροχή δεδομένων σχετικά με τις καταγγελίες και ζήτησαν βελτίωση/αλλαγές του συστήματος.

Οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο επίτευξης του εν λόγω στόχου είναι συχνά εξωτερικής φύσης. Στον τομέα της ενημέρωσης και της εκπαίδευσης των καταναλωτών, οι παράγοντες αυτοί περιλαμβάνουν την ανεπάρκεια προσωπικού και διαθέσιμων οικονομικών πόρων στα κράτη μέλη, αλλά και την περιορισμένη ενσωμάτωση της εκπαίδευσης των καταναλωτών στα εθνικά προγράμματα σπουδών. Στον τομέα της δημιουργίας ικανοτήτων των οργανώσεων καταναλωτών, οι περιορισμένοι πόροι των στοχευόμενων οργανισμών, που δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν κατάλληλα μόνο με την παροχή κατάρτισης, αποτελούν βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν την πρόοδο.

### *Στόχος ΙΙΙ Δικαιώματα των καταναλωτών και έννομη προστασία*

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΔ) σημείωσε σχετική επιτυχία όσον αφορά την προσέλκυση των καταναλωτών για την καταγραφή των καταγγελιών τους. Ο

[17] Ο επιμέρους στόχος για το 2020 «Αριθμός φορέων υποβολής καταγγελιών (70) και αριθμός χωρών (20) που υποβάλλουν καταγγελίες στο ECCRS» είχε ήδη επιτευχθεί το 2015 με 73 φορείς καταγγελιών από 20 χώρες.

επιμέρους στόχος για το 2020 όσον αφορά τον αριθμό των καταγγελιών είναι πιθανό να επιτευχθεί[18].

Το κύριο όφελος της πλατφόρμας ΗΕΔ φαίνεται να είναι ότι οι έμποροι με τους οποίους πραγματοποιείται επαφή μέσω της πλατφόρμας συχνά λύνουν ανεπίσημα το πρόβλημα απευθείας με τους θιγόμενους καταναλωτές χωρίς τη χρήση συστήματος ΕΕΔ. Βάσει των στοιχείων της έρευνας της ΕΕ, μπορούν να παρατηρηθούν θετικές τάσεις όσον αφορά την προσβασιμότητα και την ικανοποίηση των καταναλωτών από την ΕΕΔ. Οι τάσεις αυτές είναι πιθανό να αντικατοπτρίζουν τις συνεχιζόμενες προσπάθειες των κρατών μελών για τη βελτίωση των συστημάτων ΕΕΔ και την ευρύτερη αναγνώριση της ΕΕΔ ως αποτελεσματικού μέσου έννομης προστασίας.

Οι μελέτες συμπεριφοράς αποτελούν επίσης ουσιαστικό εργαλείο για τη στήριξη τεκμηριωμένης χάραξης πολιτικής που εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο οι πραγματικοί καταναλωτές αλληλεπιδρούν σε πραγματικές αγορές με πραγματικές εταιρείες, συμπληρωματικά προς τα αποδεικτικά στοιχεία από νομικές και οικονομικές μελέτες. Ωστόσο, τα ενδιαφερόμενα μέρη θεωρούν ότι οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής δεν κάνουν επαρκή χρήση των εν λόγω μελετών ή ότι οι μελέτες θα μπορούσαν να προωθηθούν καλύτερα. Αρκετές μελέτες έχουν τροφοδοτήσει άμεσα την ανάπτυξη πρωτοβουλιών της ΕΕ στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές, ενώ η πρακτική αξία των μελετών έχει επιβεβαιωθεί από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### *Στόχος IV: Επιβολή*

Η αξιολόγηση έδειξε ότι έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος προς την επίτευξη του στόχου IV. Αυτό αποδεικνύεται από σημαντικά αποτελέσματα όσον αφορά την επίτευξη των περισσότερων από τους επιμέρους στόχους που έχουν τεθεί στο πρόγραμμα. Οι δραστηριότητες που χρηματοδοτούνται αλληλοσυμπληρώνονται πλήρως και είναι σε μεγάλο βαθμό αποτελεσματικές όσον αφορά την υποστήριξη της επιβολής των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω ενίσχυσης της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών φορέων επιβολής της νομοθεσίας και μέσω υποστήριξης των καταναλωτών με συμβουλές.

Οι δραστηριότητες που σχετίζονται με το *Δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών* — ΣΠΚ έχουν αναβαθμιστεί και έχουν βελτιωθεί όσον αφορά την επίτευξη του σκοπού τους. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν διαφορές μεταξύ των κρατών μελών όσον αφορά τη χρήση του συστήματος ΣΠΚ και την ανταπόκριση σε αιτήματα επιβολής της νομοθεσίας.

Οι ανταλλαγές υπαλλήλων επιβολής του νόμου είναι μια δραστηριότητα που χαίρει εκτίμησης και έχει αυξανόμενη συμμετοχή, αλλά χρησιμοποιείται άνισα από τα κράτη μέλη. Επίσης, η Ακαδημία ηλεκτρονικής επιβολής έχει λάβει υψηλή αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας από τις εθνικές αρχές στις οποίες ανήκουν οι συμμετέχοντες υπάλληλοι, αν και η συμμετοχή κατά το πρώτο έτος λειτουργίας της παρέμεινε χαμηλότερη από την προβλεπόμενη, ιδίως σε ενότητες βασισμένες στο διαδίκτυο.

Η απόδοση των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών - ΕΚΚ είναι σημαντική, ενώ η ποιότητα και η έγκαιρη παροχή των υπηρεσιών των ΕΚΚ αξιολογούνται επίσης θετικά στην πρόσφατη

[18] Ο επιμέρους στόχος για το 2020 όσον αφορά τις υποθέσεις που εξετάζονται στο πλαίσιο του συστήματος ΗΕΔ είναι 100.000 σε σύγκριση με 17.500 υποθέσεις κατά την περίοδο αναφοράς (το 2010)· όπως και το 2017, 55.002 υποθέσεις διεκπεραιώθηκαν μέσω της ΗΕΔ και η τάση αυτή, εφόσον επιβεβαιωθεί, αναμένεται να καταστήσει δυνατή την επίτευξη του επιμέρους στόχου για το 2020.

ειδική αξιολόγηση. Αυτό συμβαίνει παρά τις σχετικές διαφορές μεταξύ των ECC στα διάφορα κράτη μέλη. Η κύρια πρόκληση για τα ECC εξακολουθεί να είναι η προβολή τους.

Από τη διαβούλευση που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης προκύπτει ότι, παράλληλα με την υλοποίηση των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές, έχει αυξηθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών ότι οι δημόσιες αρχές προστατεύουν τα δικαιώματά τους και ότι οι έμποροι λιανικής σέβονται τα δικαιώματα των καταναλωτών. Αυτό σχετίζεται με μια ελαφρά μείωση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές. Τα δύο τρίτα των εμπόρων λιανικής θεωρούν ότι οι δημόσιες αρχές παρακολουθούν ενεργά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών στον τομέα τους. Ωστόσο, το ποσοστό αυτό έχει μειωθεί κατά τα τελευταία έτη.

Η ανεπάρκεια προσωπικού και οικονομικών πόρων των αρχών προστασίας των καταναλωτών στα κράτη μέλη θεωρούνται βασικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν το επίπεδο επιτευγμάτων που συνδέονται με τον στόχο του προγράμματος. Μεταξύ των άλλων βασικών παραγόντων συγκαταλέγονται η ταχεία καινοτομία σε προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και οι νέοι δίαυλοι διανομής, που καθιστούν δυσχερέστερη την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών. Παρότι η εξέλιξη αυτή προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις, υπάρχει επίσης αυξημένος κίνδυνος για εκτεταμένες παραβιάσεις των δικαιωμάτων των καταναλωτών και δυσκολίες στην επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Η αποτελεσματική επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών αποτέλεσε κεντρικό στοιχείο της νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές, την οποία δρομολόγησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

### 4.2. Αποδοτικότητα

Με βάση τα περιορισμένα αποδεικτικά στοιχεία που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, καθώς και την ανάδραση από τα ενδιαφερόμενα μέρη, φαίνεται ότι το κόστος των δραστηριοτήτων του προγράμματος και τα σχετικά οφέλη είναι σε μεγάλο βαθμό αναλογικά. Όσον αφορά την αποδοτικότητα συγκεκριμένων δραστηριοτήτων, οι συναντήσεις και οι εκδηλώσεις του δικτύου, ιδίως, αξιολογούνται από τις συμμετέχουσες αρχές και τις οργανώσεις καταναλωτών ως δραστηριότητες οι οποίες, παρά τους περιορισμένους πόρους, πέτυχαν ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα. Σε αυτές περιλαμβάνονται ο βελτιωμένος συντονισμός, η αμοιβαία μάθηση και η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών σε διάφορους τομείς της πολιτικής της ΕΕ για τους καταναλωτές.

Η αξιολόγηση έδειξε ότι η βελτίωση της ικανότητας των θεσμικών οργάνων και των δικαιούχων συνέβαλε στην ενίσχυση της αποδοτικότητας των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο του προγράμματος. Όπου δεν συνέβη αυτό, τα ενδιαφερόμενα μέρη κατέδειξαν επανειλημμένα την περιορισμένη διαθεσιμότητα ανθρώπινων και οικονομικών πόρων ορισμένων εθνικών αρχών και οργανώσεων καταναλωτών ως τον βασικό περιοριστικό παράγοντα για την αποδοτικότητα πολλών δράσεων του προγράμματος.

Έχουν ληφθεί μέτρα απλούστευσης για κανόνες και διαδικασίες. Σε αυτά περιλαμβάνεται η χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων για την υποβολή και την αξιολόγηση των προτάσεων, τη διαχείριση των επιχορηγήσεων, την ηλεκτρονική παρακολούθηση και την ηλεκτρονική υποβολή εκθέσεων. Παρότι η εξέλιξη αυτή έχει αρχικά υψηλή ένταση πόρων για τον σχεδιασμό και τη δοκιμή των εργαλείων, το επίπεδο ικανοποίησης των αιτούντων και των δικαιούχων επιχορηγήσεων δικαιολογεί τις προσπάθειες αυτές, ενώ αναμένονται

δημοσιονομικά οφέλη τα επόμενα χρόνια. Ωστόσο, τα ενδιαφερόμενα μέρη που συμμετείχαν στις συνεντεύξεις έκριναν ότι υπάρχουν περαιτέρω δυνατότητες απλούστευσης όσον αφορά τις διαδικασίες υποβολής αιτήσεων (59 %), τις απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων (54 %) και τη διαχείριση του προγράμματος (47 %). Η ανάδραση από τα ενδιαφερόμενα μέρη τόνισε επίσης την ανάγκη για ισχυρό συντονισμό μεταξύ των υπηρεσιών της Επιτροπής και του εκτελεστικού οργανισμού CHAFEA.

### 4.3. Συνάφεια

Οι τέσσερις στόχοι και οι προτεραιότητες του προγράμματος για τους καταναλωτές για την περίοδο 2014-2020 εξακολουθούν να είναι συναφείς και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών και των ενδιαφερόμενων μερών (οργανώσεις καταναλωτών, αρχές των κρατών μελών, επιχειρηματικές οργανώσεις κ.λπ.). Οι τέσσερις ειδικοί στόχοι και οι έντεκα ειδικές δράσεις συμβάλλουν στην καλύτερη εστίαση των δράσεων του προγράμματος και στην αποφυγή επικαλύψεων και πιθανών επαναλήψεων μεταξύ των διαφόρων στόχων. Ταυτόχρονα, αυτές οι ειδικές δράσεις έχουν την ευελιξία που καθιστά δυνατή τη δημιουργία συνεργειών οι οποίες, σε ορισμένες περιπτώσεις, είναι σαφώς αναγκαίες. Για παράδειγμα, η Ακαδημία ηλεκτρονικής επιβολής κάλυψε τόσο τους υπαλλήλους επιβολής της νομοθεσίας όσο και τους υπαλλήλους που είναι αρμόδιοι για την ασφάλεια των προϊόντων.

Το πρόγραμμα είναι πράγματι αρκετά ευέλικτο ώστε να λαμβάνει υπόψη τα εξελισσόμενα ζητήματα της αγοράς και τις νέες ανάγκες των δικαιούχων.

### 4.4. Συνοχή

Οι διάφορες δράσεις στο πλαίσιο του προγράμματος για τους καταναλωτές για την περίοδο 2014-2020 είναι συνεκτικές και λειτουργούν συνεργατικά. Οι επικαλύψεις και οι ανακολουθίες μεταξύ των δραστηριοτήτων των προγραμμάτων ελαχιστοποιούνται εκ σχεδιασμού, με τη χρήση ιεραρχικής (ή «δενδροειδούς») δομής με τέσσερις ειδικούς στόχους οι οποίοι συνδέονται με έντεκα ειδικές δράσεις, στο πλαίσιο των οποίων χρηματοδοτούνται περίπου 30 κύριες δραστηριότητες. Στο πλαίσιο της ανάλυσης των δράσεων/δραστηριοτήτων που υλοποιήθηκαν, η αξιολόγηση δεν εντόπισε επικαλύψεις ή ανακολουθίες. Αυτό επιβεβαιώθηκε από την ανάδραση των ενδιαφερόμενων μερών.

Το πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2014-2020 θεωρήθηκε από τους συμμετέχοντες σε συνεντεύξεις ως σε μεγάλο βαθμό συνεκτικό με την πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές γενικά, όπως ορίζεται στο ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές, καθώς και με άλλα ενωσιακά προγράμματα και άλλες ενωσιακές πολιτικές που αφορούν τους καταναλωτές, όπως η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά, η Ενεργειακή Ένωση ή το σχέδιο δράσης για την κυκλική οικονομία.

### 4.5. Ενωσιακή προστιθέμενη αξία, συμπληρωματικότητα και βιωσιμότητα

Η ενωσιακή προστιθέμενη αξία του προγράμματος για τους καταναλωτές για την περίοδο 2014-2020 είναι γενικά υψηλή. Το 93 % των εθνικών ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν σε συνέντευξη απέδωσαν στο πρόγραμμα για τους καταναλωτές κύριο ρόλο για την επίτευξη αποτελεσμάτων στο πλαίσιο της πολιτικής για τους καταναλωτές και την προστασία των καταναλωτών, ενώ δήλωσαν ότι το πρόγραμμα έχει μέτριο ή μεγάλο αντίκτυπο στην ανάπτυξη εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές.

Η διακοπή ή η ανάκληση μιας τέτοιας παρέμβασης της ΕΕ θα σήμαινε ότι θα χαθούν ευκαιρίες να καταδειχθεί η συνάφεια της ενιαίας αγοράς και, γενικότερα, της ΕΕ με τους απλούς πολίτες. Χωρίς την παρέμβαση αυτή της ΕΕ, σε εθνικό επίπεδο, οι κυβερνήσεις είτε θα έπρεπε να διαθέσουν περισσότερους πόρους στις εγχώριες προσπάθειες είτε θα σταματούσαν να επικαιροποιούν και να επιβάλλουν κανόνες λόγω έλλειψης πόρων, ή θα επικαιροποιούσαν και θα επέβαλλαν τους κανόνες αυτούς με διαφορετικούς τρόπους σε βάρος της ασφάλειας δικαίου και της εναρμόνισης στην ενιαία αγορά. Η διακοπή της στήριξης σε επίπεδο ΕΕ θα μπορούσε να οδηγήσει σε συνεχείς μεγάλες αποκλίσεις όσον αφορά την εκπροσώπηση των καταναλωτών, την εκπαίδευση και την ενημέρωσή τους, καθώς και σε αρνητικές αντιλήψεις για την ΕΕ.

## 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΠΟΡΕΙΑ

Το πρόγραμμα για τους καταναλωτές διαδραματίζει καίριο ρόλο στην υποστήριξη της ενωσιακής πολιτικής για τους καταναλωτές και στην υλοποίηση συγκεκριμένων δράσεων που είναι προς όφελος των Ευρωπαίων καταναλωτών και των ενδιαφερόμενων μερών.

Η παρούσα έκθεση σχετικά με την ενδιάμεση αξιολόγηση του προγράμματος για τους καταναλωτές 2014-2020 επιβεβαιώνει τη σημασία του για τη διασφάλιση υψηλού και συνεπούς επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση και για την ενδυνάμωση των καταναλωτών ως βασικών συντελεστών της ενιαίας αγοράς.

Δεδομένου ότι τα θέματα των καταναλωτών ανακύπτουν όλο και περισσότερο σε διασυνοριακό επίπεδο ή ακόμη και σε επίπεδο ΕΕ, το πρόγραμμα παρουσιάζει επίσης την προστιθέμενη αξία του μέσω της χρηματοδότησης δράσεων που διασφαλίζουν τη συνεκτική και συνεπή προστασία όλων των Ευρωπαίων καταναλωτών.

Καθώς εντείνονται οι αλλαγές που επηρεάζουν την οικονομία μας, ιδίως ενόψει της αυξανόμενης ψηφιοποίησης της αγοράς, το επόμενο πρόγραμμα της ΕΕ στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές θα πρέπει να αποκτά όλο και μεγαλύτερη ευελιξία και ικανότητα ανταπόκρισης σε ταχείες αλλαγές. Τα πορίσματα αυτά ελήφθησαν υπόψη στο πλαίσιο της προετοιμασίας του επόμενου πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου (ΠΔΠ) και των μελλοντικών χρηματοδοτικών προγραμμάτων της ΕΕ.