



KOMISJA EUROPEJSKA – KOMUNIKAT PRASOWY

Nowy Europejski program na rzecz konsumentów wzmocni zaufanie konsumentów i pobudzi rozwój gospodarczy, nadając konsumentom priorytetową rolę w ramach jednolitego rynku

Bruksela, dnia 22 maja 2012 r. – Wysokość wydatków konsumenckich, sięgających 56 proc. PKB w UE, odzwierciedla fakt, że konsumenci stanowią potężną siłę napędową gospodarki europejskiej. Tylko konsumenci pewni swoich praw i swojej pozycji są w stanie w pełni wykorzystać potencjał jednolitego rynku oraz zwiększyć innowacyjność i wzrost gospodarczy. Stąd właśnie celem przyjętej dzisiaj przez Komisję Europejską strategicznej wizji polityki konsumenckiej UE na nadchodzące lata jest maksymalne zwiększenie zarówno uczestnictwa konsumentów w rynku, jak i ich zaufania do niego. Wizja ta opiera się na czterech głównych celach **Europejskiego programu na rzecz konsumentów** i zmierza do zwiększenia zaufania poprzez wzmocnienie bezpieczeństwa konsumentów, poszerzenie wiedzy, sprawniejsze egzekwowanie przepisów i zagwarantowanie możliwości dochodzenia roszczeń oraz poprzez dostosowanie praw konsumentów i polityki do zmian w społeczeństwie i w gospodarce. Zawiera ona również prezentację szeregu kluczowych działań, które mają być zrealizowane do 2014 r.

„Dla wzrostu gospodarczego w Unii Europejskiej konieczne są zarówno konkurencyjna podaż, jak i silny popyt. Dlatego też konsumenci zajmować muszą równie ważną pozycję w poszczególnych obszarach polityki UE, co przedsiębiorstwa. Potrzeba nam pewnych swoich praw i swojej pozycji konsumentów, którzy stanowiąliby siłę napędową dla gospodarki europejskiej”, powiedziała Viviane Reding, wiceprzewodnicząca Komisji oraz komisarz UE ds. sprawiedliwości. „Chcemy stymulować internetową sprzedaż transgraniczną – dlatego właśnie UE i jej państwa członkowskie muszą dostosować prawa konsumentów do wymogów epoki cyfrowej. Dzięki dyrektywie o prawach konsumenckich oraz wnioskowi w sprawie modernizacji przepisów dotyczących ochrony danych podjęliśmy już pierwsze kroki w celu zwiększenia zaufania konsumentów w środowisku internetowym. W ramach następnego kroku Komisja planuje modernizację pochodzących z 1990 r. unijnych przepisów dotyczących imprez turystycznych. Ma to na celu uwzględnienie faktu, że obecnie coraz więcej osób dokonuje rezerwacji związanych z wyjazdami urlopowymi w internecie. Nowe przepisy nie wystarczą jednak, by jednolity rynek cyfrowy działał na korzyść konsumentów. Państwa członkowskie muszą zintensyfikować sprawne i niebiurokratyczne wdrażanie przepisów UE po to, by prawa konsumentów stały się namacalną rzeczywistością dla 500 milionów konsumentów.”

„W obecnej sytuacji gospodarczej solidna polityka konsumencka jest koniecznością. Wzmocnienie pozycji 500 mln europejskich konsumentów przyczyni się w znaczącym stopniu do wzrostu unijnej gospodarki”, powiedział komisarz ds. zdrowia i polityki konsumenckiej, John Dalli. „Celem przyjętej dzisiaj strategii jest wzmocnienie pozycji konsumentów i budowanie ich zaufania. Celowi temu służy udostępnienie konsumentom narzędzi, dzięki którym mogą oni być aktywnymi uczestnikami rynku i przystosowywać go do swoich potrzeb. Narzędzia te umożliwią im korzystanie z prawa wyboru oraz zagwarantują im odpowiednie egzekwowanie przysługujących im praw. Przykładem kroków, które podejmiemy dla osiągnięcia tego celu, będzie zmiana ram prawnych UE w taki sposób, by zapewnić bezpieczeństwo wszystkich produktów i żywności w obrębie jednolitego rynku. Innym przykładem będzie lepsze egzekwowanie unijnych przepisów w zakresie praw konsumentów w ścisłej współpracy z organami krajowymi lub intensyfikacja pomocy udzielanej przez Europejskie Centra Konsumenckie konsumentom dokonującym zakupów transgranicznych, czy też zadbanie o to, by interesy konsumentów były bardziej systematycznie uwzględniane w dziedzinach polityki UE mających kluczowe znaczenie ekonomiczne dla gospodarstw domowych.”

Europejscy konsumenci korzystają z **najbardziej rozbudowanych praw konsumentów i najsilniejszej ochrony konsumenta** na całym świecie. Dzięki nim chronieni są oni przed niebezpiecznymi produktami, reklamami wprowadzającymi w błąd, nieprzewidywalnymi kosztami roamingu czy nieuczciwymi praktykami w środowisku internetowym. Przepisy te chronią też konsumentów w razie problemów. Dzięki wnioskom dotyczącym [alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich](#), które objęte są obecnie harmonogramem prac, konsumenci będą mogli szybko, łatwo i tanio rozwiązywać problemy. Innym przykładem jest [europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń](#), które w przypadku spraw transgranicznych dotyczących roszczeń do 2 000 euro upraszcza i przyspiesza postępowania przed sądem, ograniczając jednocześnie związane z nim koszty. Począwszy od 2013 r., konsumenci będą mogli za pośrednictwem portalu „[e-Sprawiedliwość](#)” wypełniać w internecie formularze dotyczące drobnych roszczeń. Formularze te będą dostępne w dowolnym języku urzędowym. Stanowiąc to będzie kolejne uproszczenie i oszczędzi konsumentom wysiłku i czasu.

UE posiada co prawda znaczący zbiór przepisów w zakresie praw konsumentów, a wymiar konsumencki stanowi istotną część wielu dziedzin polityki UE, niemniej jednak niezbędne są **kompleksowe ramy**, dzięki którym podjęte zostaną również nieuniknione **wyzwania**, takie jak kwestie związane z digitalizacją życia codziennego, pożądana zmiana modeli konsumpcji w kierunku bardziej zgodnym z zasadami zrównoważonego rozwoju oraz szczególne potrzeby konsumentów o słabszej pozycji.

Cztery główne cele

W programie na rzecz konsumentów przedstawione są działania mające na celu realizację celów unijnej strategii wzrostu gospodarczego, czyli strategii „**Europa 2020**”. Opiera się on na innych inicjatywach, jednocześnie je uzupełniając. Chodzi tu o takie inicjatywy jak **sprawozdanie na temat obywatelstwa UE** (zob. [IP/10/1390](#) oraz [MEMO/10/525](#)), **Akt o jednolitym rynku**, Europejska **agenda cyfrowa** (zob. [IP/10/581](#), [MEMO/10/199](#) i [MEMO/10/200](#)) i **plan działania dotyczący racjonalnego wykorzystywania zasobów** (zob. [IP/11/1046](#)). Dlatego też program skonstruowany jest w oparciu o cztery podstawowe cele zmierzające do zwiększenia zaufania konsumentów.

- **Wzmocnienie bezpieczeństwa konsumentów** – w odniesieniu do towarów, usług i żywności, rozbudowanie ram prawnych i usprawnienie nadzoru rynku.
- **Poszerzanie wiedzy** – aby stawić czoła rosnącej złożoności rynków. Na rynkach tych konsumenci potrzebują odpowiednich narzędzi i informacji, aby móc zrozumieć każdą praktycznie kwestię, począwszy od rzeczywistych kosztów kredytu konsumenckiego, a kończąc na odnalezieniu właściwego organu, do którego można skierować skargę. Jest to ważne zarówno dla konsumentów jak i dla przedsiębiorstw handlowych, a kluczowe znaczenia ma w tym zakresie rola, jaką odgrywają organizacje konsumenckie.
- **Sprawniejsze egzekwowanie przepisów oraz zagwarantowanie możliwości dochodzenia roszczeń**, bez czego prawa nie mogą funkcjonować w praktyce. Jest to tym bardziej istotne, jeśli wziąć pod uwagę fakt, że szkody ponoszone przez europejskich konsumentów w związku z problemami będącymi przedmiotem skarg szacuje się na około 0,4 proc. PKB w UE¹. Szczególną rolę w tym zakresie odgrywają sieci zajmujące się egzekwowaniem praw konsumentów².
- **Uwzględnienie w polityce zmian społecznych i dostosowanie jej do realiów codziennego życia** – dostosowanie przepisów w zakresie praw konsumentów do wymogów ery cyfrowej i rozwiązywanie problemów, z którymi konsumenci borykają się w środowisku internetowym; uwzględnienie potrzeb konsumentów o słabszej pozycji; sprawienie, by łatwo było dokonywać zrównoważonych wyborów.

Pięć najważniejszych sektorów

¹ Consumer Empowerment survey (Badania na temat pozycji konsumentów); Eurobarometr nr 342; 2010 r.

² Europejskie Centra Konsumenckie ([European Consumer Centres](#)) i sieć współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów [CPC](#) .

Program wspiera interesy konsumentów w najważniejszych sektorach³.

- **Żywność** – w celu zapewnienia bezpieczeństwa i zrównoważonego rozwoju.
- **Energia** – aby konsumenci osiągnęli największe korzyści ekonomiczne na zliberalizowanym rynku i by lepiej mogli gospodarować zużyciem energii.
- **Sektor finansowy** – w celu ochrony finansowych interesów konsumentów i zapewnienia im narzędzi do zarządzania swoimi finansami.
- **Transport** – w celu dostosowania prawodawstwa do współczesnych sposobów podróżowania oraz wspierania mobilności zgodnej z zasadami zrównoważonego rozwoju.
- **Sektor cyfrowy** – w celu rozwiązywania problemów, z jakimi borykają się konsumenci i zapewnienia im ochrony internetowej.

Dodatkowe informacje:

http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index_en.htm#agenda

Ponadto: Sprawozdanie dotyczące polityki konsumenckiej (Consumer Policy Report) opublikowane wraz z programem na rzecz konsumentów

Strona internetowa DG ds. Sprawiedliwości dotycząca prawa konsumenckiego i marketingu:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/index_pl.htm

Strona internetowa wiceprzewodniczącej Viviane Reding, unijnej komisarz ds. sprawiedliwości:

<http://ec.europa.eu/reding>

Kontakt:

[Frédéric Vincent](#) (+32 2 298 71 66)

[Aikaterini Apostola](#) (+32 2 298 76 24)

[Mina Andreeva](#) (+32 2 299 13 82)

[Natasha Bertaud](#) (+32 2 2967 456)

³ Sektory te wyodrębniono jako najbardziej problematyczne dla konsumentów na podstawie tablicy wyników dla rynków konsumenckich.