



Bruksela, dnia 14 kwietnia 2014 r.

KANCELARIA SENATU

Przedstawiciel Kancelarii Senatu
przy Unii Europejskiej

Sprawozdanie nr 36/2014

Sprawozdanie na temat programu UE na rzecz konsumentów 2014-2020

Bruksela, dnia 31 marca 2014 r.

Za 5 eurocentów rocznie na obywatela unijny program na rzecz konsumentów pomaga obywatelom w pełni korzystać z praw konsumentów oraz aktywnie uczestniczyć w jednolitym rynku. Całkowity budżet programu na lata 2014-2020 wynosi 188,8 mln euro. Program na rzecz konsumentów przynosi wiele korzyści mimo niewielkiego budżetu. Będzie on służyć konsumentom we wszystkich państwach członkowskich dzięki projektom dotyczącym działań w zakresie koordynacji egzekwowania przepisów, współfinansowania Europejskich Centrów Konsumentek czy też pomocy organom krajowym w rozstrzyganiu przypadków naruszania przepisów o ochronie konsumentów. Komisarz UE ds. polityki konsumenckiej **Neven Mimica** powiedział: „Program ten jest kluczowy do zagwarantowania, że jednolity rynek przynosi korzyści wszystkim konsumentom”.

Wiele osiągnięto już w ramach pierwszego programu na rzecz konsumentów (2007-2013). Wśród projektów finansowanych w tym okresie była współpraca w zakresie egzekwowania prawa w UE, projekty edukacyjne takie jak „Consumer Classroom” i rozwój platformy internetowej rozstrzygania sporów.

Nowy program na rzecz konsumentów będzie opierać się na tych sukcesach, koncentrując się na następujących czterech głównych obszarach:

- jednolitym rynku bezpiecznych produktów z korzyścią dla obywateli i w interesie konkurencyjnych przedsiębiorstw i przedsiębiorców;
- jednolitym rynku, na którym obywatele są dobrze reprezentowani przez skutecznie działające organizacje konsumenckie i który jest w stanie sprostać wyzwaniom dzisiejszej sytuacji gospodarczej;

- łatwiejszym dostępie do mechanizmów dochodzenia roszczeń w przypadku problemów bez konieczności uciekania się do postępowań sądowych, które są zbyt długie i zbyt kosztowne zarówno dla konsumentów, jak i finansów publicznych. Łatwiejsze dochodzenie roszczeń pozwoli konsumentom na zwiększenie zaufania do rynku i przyczyni się do wzrostu gospodarczego;
- faktycznej i skutecznej współpracy między organami krajowymi w celu lepszego egzekwowania praw konsumentów i udzielania im porad.

Jednostki administracji rządowej, organy publiczne i organizacje konsumenckie na poziomie krajowym i unijnym mogą również ubiegać się o wsparcie z tych funduszy.

- **Po co unijny program na rzecz konsumentów?**

Wydatki konsumpcyjne stanowią obecnie 56% PKB Unii Europejskiej. Dobrze poinformowani i świadomi konsumenci, wymagający towarów wartościowych i wysokiej jakości oraz odpowiedniej obsługi, mogą w większym stopniu niż do tej pory stać się motorem innowacji i wzrostu gospodarczego. Kryzys gospodarczy zrodził nowe potrzeby i nowe wzorce kupowania, poczynając od e-handlu po usługi cyfrowe. Poziom świadomości konsumentów musi dotrzymywać kroku zmianom sytuacji na rynku, takim jak liberalizacja (np. w sektorach takich jak energetyka czy telekomunikacja).

Trzeba również sprostać nowym wyzwaniom społecznym, jakie stawia przed nami poziom skomplikowania decyzji podejmowanych przez konsumentów, potrzeba stworzenia bardziej zrównoważonych wzorców konsumpcji, pojawienie się nowych możliwości i nowych zagrożeń wskutek digitalizacji, a także rosące obszary wykluczenia społecznego, istnienie konsumentów szczególnie narażonych na nadużycia, i starzenie się społeczeństw.

- **Jakie najważniejsze kwestie są przedmiotem programu na rzecz konsumentów na lata 2014-2020?**

Główne wyzwania, na które program ma być odpowiedzią, można podzielić na następujące cztery grupy:

- **Bezpieczeństwo.** Niezbędna jest większa koordynacja działań pomiędzy poszczególnymi krajowymi organami odpowiedzialnymi za ochronę praw konsumentów, oraz przeciwdziałanie różnym rodzajom ryzyka, wynikającym z globalizacji łańcucha produkcji. Istnieje coraz większe zapotrzebowanie na bezpieczne usługi, również w kontekście starzenia się społeczeństw;

- **Informowanie i edukowanie konsumentów.** Konsumentom muszą mieć dostęp do porównywalnych, wiarygodnych i łatwych w użyciu informacji, dotyczy to zwłaszcza transakcji transgranicznych. Należy również zająć się problemem niskiego poziomu wiedzy nt. głównych praw konsumentów wśród samych konsumentów, ale też wśród sprzedawców detalicznych. Potrzebne są wiarygodne dane o tym, na ile rynek służy konsumentom. Niezbędne jest także zwiększenie skuteczności i wydajności organizacji konsumenckich, zwłaszcza w niektórych państwach członkowskich, a także poprawa jakości stosowanych obecnie narzędzi edukacyjnych i informacyjnych;
- **Prawa konsumentów i skuteczne rekompensaty.** Niezbędne jest poszerzenie praw konsumentów, zwłaszcza w sytuacjach transgranicznych; ponadto należy się zająć problemami, na jakie narażeni są konsumenci domagający się rekompensaty, zwłaszcza w przypadku transakcji transgranicznych, tak by konsumenci mieli pewność, że ich prawa są w całej Unii Europejskiej chronione równie skutecznie jak w ich własnym kraju;
- **Zwiększenie transgranicznych możliwości egzekwowania praw.** Niezbędne jest zwiększenie wśród konsumentów świadomości istnienia Europejskich Centrów Konsumenckich i jednoczesna poprawa funkcjonowania tej sieci. Poprawie musi także ulec skuteczność działania sieci i krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie praw konsumentów.

- **Kto skorzysta z programu?**

Bezpośrednimi beneficjentami będą krajowe organy odpowiedzialne za politykę konsumencką, bezpieczeństwo i egzekwowanie praw, a także sieć Europejskich Centrów Konsumenckich oraz organizacje konsumenckie na szczeblu unijnym i krajowym. W ostatecznym rozrachunku program przyniesie korzyści konsumentom w Unii Europejskiej, którzy zyskają dostęp do lepiej funkcjonujących organizacji konsumenckich, poradnictwa Europejskich Centrów Konsumenckich oraz lepszych możliwości egzekwowania swoich praw za pośrednictwem odpowiednich organów, które nie zaistniałyby bez programu ze względu na ograniczone zasoby.

- **Co jest nowością w stosunku do poprzedniego programu?**

Nowy program na rzecz konsumentów będzie zawierał elementy, które sprawdziły się najlepiej w poprzedniej edycji, a jednocześnie będzie stanowił odpowiedź na nowe wyzwania społeczne, takie jak większy niż do tej pory poziom skomplikowania procesu decyzyjnego, potrzeba upowszechnienia bardziej zrównoważonych wzorców konsumpcji, możliwości i

zagrożenia wynikające z postępów digitalizacji, oraz szczególne potrzeby konsumentów najbardziej narażonych na nadużycia.

- **W jaki sposób program na rzecz konsumentów przyczyni się do realizacji unijnej strategii na rzecz wzrostu?**

Każda spośród 500 milionów osób w Europie jest konsumentem. Konsumenty są zaś siłą napędową europejskiej gospodarki i jednolitego rynku. Ich wydatki stanowią 56% PKB Unii Europejskiej, a tym samym mogą stać się ważnym źródłem wzrostu i innowacji. Im bardziej świadome będą decyzje podejmowane przez konsumentów, tym bardziej mogą one przyczynić się do wzmocnienia jednolitego rynku i przyspieszenia wzrostu.

Program na rzecz konsumentów jest w pełni zgodny z celami strategii Europa 2020: w obszarze *agendy cyfrowej* poprawi położenie konsumentów; w obszarze *zrównoważonego rozwoju* spowoduje przejście do bardziej zrównoważonych wzorców konsumpcji; w obszarze *włączenia społecznego* – bierze pod uwagę istnienie konsumentów szczególnie narażonych oraz starzenie się społeczeństw; natomiast w obszarze *inteligentnych regulacji* – przewiduje monitorowanie rynku konsumenckiego, dzięki któremu możliwe będzie projektowanie inteligentnych i ukierunkowanych rozwiązań prawnych.

- **Ile kosztuje program?**

W ramach programu finansowane będą działania we wszystkich 28 państwach członkowskich UE oraz w krajach Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Poprzedni program na rzecz konsumentów, realizowany w latach 2007-2013, kosztował według obecnych cen 156,8 mln euro. Dla porównania, obecny program, który właśnie wchodzi w życie, będzie miał budżet w wysokości 188,8 mln euro. Daje to roczny koszt rzędu zaledwie 5 eurocentów na jednego mieszkańca UE.

Opracowała:

Dr Magdalena Skulimowska¹

¹ Na podstawie informacji Komisji Europejskiej.

Dodatkowe informacje:

http://ec.europa.eu/consumers/strategy-programme/financial-programme/index_en.htm