

# Ευρωπαϊκά και Διεθνή Καταναλωτικά Δίκτυα

Δίκτυο για τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ στον τομέα της προστασίας καταναλωτών (Consumer Protection Cooperation Network - CPC Network)

- **Ρόλος**

Με βάση τον Κανονισμό [2017/2394](#) (Κανονισμός CPC) σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, λειτουργεί το δίκτυο για τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ στον τομέα της προστασίας καταναλωτών ([Consumer Protection Cooperation- CPC Network](#))

- **Στόχοι**

Στόχοι του δικτύου CPC είναι η συνεργασία και ο συντονισμός των δράσεων μεταξύ των αρμόδιων εθνικών αρχών για την προστασία του καταναλωτή και της Ε. Επιτροπής, με σκοπό τη συντονισμένη επιβολή της ενωσιακής καταναλωτική νομοθεσίας, τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς και την ενίσχυση της προστασίας των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

- **Οργάνωση και Λειτουργία**

Το δίκτυο CPC υποστηρίζεται από το ηλεκτρονικό σύστημα [IMI](#) μέσω του οποίου ανταλλάσσονται πληροφορίες και αιτήματα για ενδοκοινοτικές παραβάσεις διασυνοριακού χαρακτήρα, μεταξύ των αρμοδίων αρχών των κρατών-μελών της ΕΕ οι οποίες έχουν την ευθύνη εφαρμογής του Κανονισμού CPC.

- **Δράσεις δικτύου CPC για την προστασία των καταναλωτών**

Το δίκτυο CPC έχει ήδη αναλάβει επιτυχημένη δράση σε πολλά καταναλωτικά θέματα σε πανευρωπαϊκή βάση, όπως:

- **Booking.com:** δέσμευσή της να πραγματοποιήσει αλλαγές στον τρόπο παρουσίασης στην ιστοσελίδα της των προσφορών των εκπτώσεων και των τιμών προς τους καταναλωτές.
- **Social media:** Facebook, Twitter and Google+ επικαιροποίησαν τους όρους χρήσης τους.
- **Συμβάσεις ενοικίασης αυτοκινήτων:** Οι πέντε βασικές εταιρίες του χώρου (Avis, Europcar, Enterprise, Hertz and Sixt) βελτίωσαν

τους όρους ενοικίασης αυτοκινήτων με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας.

- **Apple iTunes and Google Play: Παρέχουν πλέον ενημέρωση για την ύπαρξη και την τιμή αντικειμένων που μπορούν να αγοραστούν ως μέρος ενός παιχνιδιού.**

- **Sweeps**

Από το 2007 το CPC Network διεξάγει σε πανευρωπαϊκό επίπεδο έλεγχο σε ιστοσελίδες, οι οποίες ονομάζονται “Sweeps”, επιδιώκοντας, σε περιπτώσεις ενδοκοινοτικών παραβάσεων που βλάπτουν ή ενδέχεται να βλάψουν τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών, τη συμμόρφωση τους μέσω δράσεων επιβολής της καταναλωτικής νομοθεσίας.

Εκατοντάδες ιστοσελίδες έχουν ελεγηθεί από το 2007 έως και σήμερα στις ακόλουθες θεματικές ενότητες: αεροπορικές εταιρείες (2007), κινητή τηλεφωνία (2008), ηλεκτρονικά είδη (2009), ηλεκτρονικά εισιτήρια (2010), καταναλωτική πίστη (2011), ψηφιακό περιεχόμενο (2012), ταξιδιωτικές υπηρεσίες (2013), εγγυήσεις για τα ηλεκτρονικά είδη (2014), οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών (2015), εργαλεία σύγκρισης στον ταξιδιωτικό τομέα (2016), τηλεπικοινωνίες και άλλες ψηφιακές υπηρεσίες (2017), τιμές και εκπτώσεις στο online shopping (2018) και όροι παράδοσης και δικαίωμα υπαναχώρησης (2019).

Η Υπηρεσία μας ήδη από το 2007 έως σήμερα έχει συμμετάσχει στο σύνολο των Sweeps.

**Διεθνές Δίκτυο για Προστασία των Καταναλωτών και Επιβολή της Νομοθεσίας (International Consumer Protection Enforcement Network - ICPEN)**

- **Ρόλος**

Το ICPEN αποτελεί ένα διεθνές δίκτυο για την προστασία των καταναλωτών και την επιβολή της καταναλωτικής νομοθεσίας στο οποίο συμμετέχουν αρμόδιες αρχές για την προστασία των καταναλωτών από περισσότερες από 65 χώρες.

Η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή αποτελεί μέλος του ICPEN από το 1993.

- **Στόχοι**

Στόχοι του Δικτύου ICPEN είναι η ενίσχυση της διεθνούς συνεργασίας στους τομείς της διασυνοριακής ανταλλαγής πληροφοριών και η ενθάρρυνση της διασυνοριακής επιβολής της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

- **Οργάνωση και Λειτουργία**

Η Προεδρία του Δικτύου ICPEN ασκείται εκ περιτροπής σε ετήσια βάση από μέλη του. Τον Ιούλιο του 2020 την προεδρία ανέλαβε η Αρχή Ανταγωνισμού του Καναδά, ενώ τον Ιούλιο του 2021 την Προεδρία θα αναλάβει η Πορτογαλία.

- **Υποβολή καταγγελίας για αγορές από τρίτες χώρες (εκτός ΕΕ)/ Econsumer.gov.**

Στην ιστοσελίδα [Econsumer.gov](https://www.econsumer.gov) του ICPEN οι καταναλωτές από όλον τον κόσμο μπορούν να υποβάλλουν δωρεάν καταγγελία για καταναλωτικές τους διαφορές τους κατά εμπόρων που η έδρα τους βρίσκεται οπουδήποτε στον κόσμο.

- **Δράσεις ICPEN για την προστασία των καταναλωτών**

Η επίτευξη των σκοπών του Δικτύου ICPEN στηρίζεται, μεταξύ άλλων, στις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

- [Μήνας πρόληψης απάτης κατά των καταναλωτών](#)
- [Διεθνής Ημέρα Σάρωσης Ιστοτόπων](#) (International Internet Sweep Day)
- [Βραβεία Εκπαίδευσης Καταναλωτών](#)
- [Κατευθυντήριες Οδηγίες προς τον τομέα της βιομηχανίας](#)

- **Χρήσιμο Υλικό**

- [Καλές πρακτικές online μάρκετινγκ προς τα παιδιά](#)

- [Γενικοί Όροι Συναλλαγών για τους καταναλωτές στη ψηφιακή οικονομία](#)
- [Κατευθυντήριες οδηγίες προς τους influencers του διαδικτύου](#)
- [Κατευθυντήριες οδηγίες σε εμπόρους για τις online αξιολογήσεις](#)

Για περισσότερες πληροφορίες [εδώ](#).

<b>Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)/ Επιτροπή για την Πολιτική του Καταναλωτή</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- **Ρόλος**

Η Επιτροπή για την Πολιτική Καταναλωτή (Committee on Consumer Policy-CCP) του ΟΟΣΑ ασχολείται με μία ευρεία γκάμα καταναλωτικών θεμάτων και συνεργάζεται με εθνικές αρχές αρμόδιες για την καταναλωτική νομοθεσία, με σκοπό την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών για την προστασία του καταναλωτή.

- **Στόχοι**

Στόχοι της Επιτροπής είναι η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας χάραξης της πολιτικής, η αντιμετώπιση των προβλημάτων που αναδύονται μέσα από τη θέση του σύγχρονου καταναλωτή στη ψηφιακή οικονομία καθώς και η ενίσχυση της ασφάλειας των προϊόντων.

- **Εργαλεία**

Εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών της είναι i) η διεξαγωγή ερευνών και μελετών με σκοπό την ανάπτυξη κατευθυντηρίων γραμμών χάραξης πολιτικής για τον καταναλωτή ii) η ανταλλαγή πληροφοριών σε επίκαιρα και επείγοντα ζητήματα προστασίας καταναλωτή και iii) η εξέταση τρόπων για την ενίσχυση των αποτελεσμάτων πολιτικής όχι μόνο σε συνεργασία με τις δημόσιες αρχές αλλά και με τους λοιπούς κοινωνικούς εταίρους.

- **Δράσεις Επιτροπής CCP**

- **[Consumer Policy Toolkit](#)**

Το 2010 δημοσιεύτηκε για πρώτη φορά η εργαλειοθήκη του ΟΟΣΑ για την Πολιτική Καταναλωτή, η οποία παρέχει εργαλεία χάραξης πολιτικής με σκοπό την καλύτερη αξιολόγηση των συνθηκών υπό τις οποίες οι πολιτικές παρεμβάσεις θα καθίστανται αποτελεσματικότερες.

Η εργαλειοθήκη έχει ευρέως χρησιμοποιηθεί από τα μέλη του ΟΟΣΑ και οδήγησε το 2014 στην υιοθέτηση [Σύστασης για την Χάραξη Πολιτικής](#).

- **[Behavioural insights](#)**

Ο ΟΟΣΑ αποδίδει μεγάλη σημασία στην ανάλυση συμπεριφορικών μελετών και πως μπορούν αυτές να χρησιμοποιηθούν με σκοπό την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών για την προστασία του καταναλωτή.

Το 2017 δημοσιεύτηκε σχετική μελέτη του ΟΟΣΑ.

- **[Consumer dispute resolution and redress](#)**

Το 2007, τα μέλη του ΟΟΣΑ υιοθέτησαν Σύσταση για την Επίλυση των Καταναλωτικών Διαφορών

- **[Consumer awareness and education](#)**

Η ενίσχυση της καταναλωτικής συνείδησης με σκοπό την αντιμετώπιση των σύγχρονων οικονομικών και κοινωνικών προκλήσεων αποτελεί προτεραιότητα του ΟΟΣΑ.

Το 2009 ο ΟΟΣΑ εξέδωσε σχετική [Σύσταση για την Εκπαίδευση των Καταναλωτών](#).

- **Consumers in the Digital Economy**

Το 2016 ο ΟΟΣΑ αναθεώρησε τη [Σύστασή του για την Προστασία των Καταναλωτών στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο](#) εκσυγχρονίζοντας την προσέγγισή του σε πολλά ζητήματα, μεταξύ των οποίων η εκπαίδευση, η ενημέρωση των καταναλωτών και η προστασία από ηλεκτρονικές απάτες.

- **E-commerce trends and challenges**

Ο ΟΟΣΑ ερευνά πως οι πολιτικές για την πολιτική του καταναλωτή των κρατών μελών του πρέπει να τροποποιηθούν για να ανταποκρίνονται στις προκλήσεις και τις τάσεις της σύγχρονης ψηφιακής εποχής.

Χρήσιμοι σύνδεσμοι με σχετικές μελέτες του ΟΟΣΑ:

[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/protecting-consumers-in-peer-platform-markets\\_5jlwvz39m1zw-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/protecting-consumers-in-peer-platform-markets_5jlwvz39m1zw-en)

[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/trust-in-peer-platform-markets\\_1a893b58-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/trust-in-peer-platform-markets_1a893b58-en)

- **Internet fraud**

Η διεθνοποίηση των αγορών και η ανάπτυξη του διασυνοριακού εμπορίου έχει οδηγήσει σε ραγδαία αύξηση των περιπτώσεων απάτης μέσω του διαδικτύου. Ο ΟΟΣΑ δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία των καταναλωτών από τη διαδικτυακή απάτη.

Χρήσιμοι σύνδεσμοι με σχετικές μελέτες του ΟΟΣΑ:

[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/online-identity-theft\\_9789264056596-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/online-identity-theft_9789264056596-en)

<http://www.oecd.org/sti/ieconomy/38770483.pdf>

Για περισσότερες πληροφορίες [εδώ](#)