

# FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUBANDALAGANNA

COM(93) 378, lokagerð

Brussel 28. júlí 1993

## STEFNA Í NEYTENDAMÁLUM

ÖNNUR ÞRÍGGJA ÁRA AÐGERÐAÁÆTLUN FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR

1993 – 1995

Um að einn óskiptur markaður  
þjóni evrópskum neytendum

## ATRÍÐASKRÁ

— Inngangur	2
— <b>Fyrsti hluti: Samsteypa löggjafar bandalagsins í þágu neytenda</b>	7
A. Fyrsta aðgerðaáætlun — mat	8
B. Lögum bandalagsins um neytendamál beitt á árangursríkan hátt	11
C. Nýjar aðgerðir	13
— <b>Annar hluti: Sérhæfð forgangsverkefni til að efla neytendavernd</b>	15
A. Aukin miðlun upplýsinga til neytenda	16
B. Að efla og auka samráð	20
C. Að auðvelda neytendum að ná fram rétti sínum og lausn ágreiningsmála	22
D. Að koma á fjárhagsaðstoð til að mæta þörfum neytenda	23
E. Ný viðfangsefni í undirbúningi	25
— Niðurlag	26

## INNGANGUR

1. Eftir að innri landamæri voru fjarlægð og stórmarkaði komið á 1. janúar 1993 í samræmi við markmið einingarlaga Evrópu hefur nýr þáttur aðgerða á vettvangi bandalagsins hafist. Að baki liggur framsækín löggjöf sem bandalagið hrindir í framkvæmd í því skyni að fjarlægja allflestar tæknilegar, lagalegar og fjármálalegar hindranir í vegi fyrir viðskiptum milli aðildarríkjanna.
2. Fjöldi ráðstafana hefur verið samþykktur í þágu hins borgaralega neytanda sem miðar að því að koma innri markaðnum á með beint og óbeint hagræði í för með sér. Sem dæmi um stórstígar framfarir í þágu evrópskra neytenda má nefna frjálsa verslun yfir landamæri og aukna samkeppni í kjölfarið, lægri skattheimtu í tilteknum aðildarríkjum vegna samræmingar óbeinna skatta, afnám tollskoðunar á farangri ferðamanna sem fara um bandalagið og afnám formsatriða vegna búferlaflutninga milli aðildarríkja eða tiltekinna póstsendinga.
3. Framfarir sem orðið hafa í bandalaginu á sviði flutninga og umhverfismála hafa einnig komið neytendum til góða. Á sviði flutninga í lofti hefur „þriðji pakkinn“ sem ráðið samþykkti í júlí 1992 einkum opnað markað sem hingað til hefur verið lokaður,

sem kallar á aukna starfshæfni flugfélaga sem leiði um síðir til lægri fargjalda um leið og þjónustu við farþega er haldið við eða hún aukin. Reglugerðin frá 1989 um starfsreglur fyrir notkun tölvufarskráningarkerfa stuðlaði að því að vernda hagsmuni neytenda. Á sama hátt munu neytendur héðan í frá njóta nýrra réttinda, m.a. fébóta, vegna ákvæða reglugerðarinnar frá 1991 um sameiginlegar reglur um skaðabætur til handa farþegum sem er vísað frá vegna umframskráningar í áætlunarflugi. Að lokum eykst valfrelsi neytenda til þess að kaupa þjónustu á lægra verði þegar innlendir markaðir á sviði flutninga á vegum og sjóflutninga eru opnaðir þeim sem ekki er búsettur í viðkomandi landi.

4. Rík tengsl eru einnig milli stefnu í neytendamálum og umhverfismálum. Áhrifin liggja í báðar áttir. Ef sett markmið í umhverfisvernd eiga að ná fram að ganga og skila góðum árangri verða neytendur að breyta hegðun sinni til að unnt sé að nýta auðlindir skynsamlega og stuðla að minnkun úrgangs. Með fimmtu aðgerðaáætlun bandalagsins „til sjálfbærrar þróunar“ er stefnt að því að fella þennan þátt undir stefnumið einstakra sviða og gert ráð fyrir því að framleiðsla og neysla séu sjálfbærir þættir háðir samstarfi og sameiginlegri ábyrgð aðildarríkjanna, athafnamanna í efnahagslífinu og almennings<sup>(1)</sup>. Á hinn bóginn koma slíkar aðgerðir í umhverfismálum neytendum án efa til góða í formi betra lífs og aukins öryggis í iðjuverum. Stefna í neytendamálum skal endurspeglu umhverfissjónarmið á sama hátt og í umhverfismálum skal beina athygli að neytendum og framleiðendum.

---

<sup>(1)</sup> Skjal, COM(92) 23, lokagerð – 11. bindi – málsgreinar 3.2, 3.3, 4.1, 7.4 og 7.5.

5. Önnur stefnumið bandalagsins stuðla einnig að því að bæta stöðu neytenda á stórmarkaðnum. Benda má á virka stefnu bandalagsins í samkeppnismálum með tilliti til einokunarhringa, yfirburðastöðu, samruna og opinberrar aðstoðar. Frjáls samkeppni er sú meginregla sem í frjálsu markaðshagkerfi leiðir til sem hagkvæmastrar framleiðsluskiptingar í þágu neytenda; neytendur eru í raun endanlegir viðtakendur vöru og þjónustu frá fyrirtækjum og hinu opinbera.
  
6. Starfsemi bandalagsins á sviði samfélagsmála er einnig til hagsbóta fyrir neytendur. Með því að stuðla verulega að árangursríkri starfsemi innri markaðarins og sem mestu valfrelsi með tilliti til vöru og þjónustu eykur stefna í neytendamálum á efnahagsgetu bandalagsins og eflir atvinnu. Aukinn áhugi á væntingum neytenda og því sem þeir telja boðlegt með tilliti til vöru og þjónustu mun auka samkeppnishæfni framleiðenda í bandalaginu og þannig styrkja stöðu þeirra á mörkuðum utan þess.

7. Það að stefna í neytendamálum og önnur stefnumið í málefnum bandalagsins séu innbyrðis háð hvort öðru bendir skýrt til þess hve hugmyndin um neytandann er flókin. Neytendur eru einstaklingar eða lögpersónur sem hafa kaupmátt í miklum eða litlum mæli og kaupa ekki inn eða nota vöru og þjónustu í ábataskyni. Því virðist mikil þörf vera á vettvangi bandalagsins fyrir góð tengsl milli hagsmunaverndar neytenda og annarra stefnumiða sem stýra og fylgja innri markaðnum.
8. Í öllu falli er mikilvægt að neytendur verði frá degi til dags áþreifanlega varir við ávinning með tilkomu og útvíkkun evrópska stórmarkaðarins. Aðeins með þeim hætti munu þeir öðlast tiltrú á innri markaðnum og markmið hans ná um síðir fram að ganga. Af þessu leiðir fyrsta markmið annarrar þriggja ára aðgerðaáætlunarinnar í þágu neytenda, sem fylgir á eftir fyrstu aðgerðaáætluninni sem framkvæmdastjórnin hratt í framkvæmd á árunum 1990 til 1993 og kemur til framkvæmda á árunum 1993 til 1995, sem er að innri markaðurinn þjóni evrópskum neytendum í raun og veru. Markmiðið er einnig að nýta önnur stefnumið bandalagsins í þágu neytenda.
9. Staðreyndin er engu að síður sú að á mörgum tilteknum sviðum eins og að ná fram rétti sínum, einkum þegar um minni háttar ágreining er að ræða sem snertir neytendur, greiðslur yfir landamæri, tryggingar og merkingar, er Evrópa neytandans enn ekki orðin að veruleika. Upplýsingar til neytenda eru enn ófullnægjandi þrátt fyrir framfarir sem þegar hafa orðið fyrir tilstuðlan framkvæmdastjórnarinnar og samtaka neytenda. Nýrra ráðstafana er þörf til að vernda heilsu, öryggi og efnahagslega hagsmuni neytenda á viðunandi hátt.

10. Önnur þriggja ára aðgerðaáætlunin tengist framkvæmd Maastrichtsáttmálans um Evrópusambandið. Í nýja sáttmálanum er neytendavernd í reynd gerð að stefnumiði bandalagsins. Í s-lið 3. gr. er „framlag til að auka neytendavernd“ þannig sett fram sem framkvæmdamarkmið bandalagsins. Í 129. gr. a er eftirfarandi tilgreint:  
„bandalagið skal stuðla að því að neytendavernd sé í hávegum höfð með:

- a) ráðstöfunum sem eru samþykktar samkvæmt ákvæðum 100. gr. a í tengslum við að koma sameiginlega markaðnum á;
- b) sérstökum aðgerðum sem styrkja og bæta við þá stefnu sem aðildarríkin fylgja til þess að vernda heilsu, öryggi og efnahagslega hagsmuni neytenda og veita þeim fullnægjandi upplýsingar.“

Maastrichtsáttmálinn opnar nýtt svið fyrir aðgerðir á vettvangi bandalagsins með því að fjalla um getu þess á þessu sviði sem er bæði umfangsmeiri og betur skilgreind. Framkvæmdastjórnin hyggst nýta til fullnustu það sem felst í nýju ákvæðunum. Hún mun hefja umræðu um þetta málefni eftir að fullgildingu ákvæðanna er lokið. Í framkvæmdinni verður tekið tillit til meginreglunnar um dreifræði og hún túlkuð á jákvæðan hátt, þ.e. þannig að tryggt sé að sem bestur árangur náist með aðgerðum á vettvangi bandalagsins.

11. Í annarri þriggja ára aðgerðaáætluninni er lögð áhersla á tvö meginsjónarmið:

— lagasamsteypu bandalagsins,

— sérhæfð forgangsverkefni til að efla neytendavernd og gera neytendur meðvitaðri um rétt sinn.

#### I. Lagasamsteypa bandalagsins í þágu neytenda

12. Aðgerðum bandalagsins í þágu neytenda var hrint í framkvæmd innan ramma verkefna sem fylgdu í kjölfar áætlunar. Fyrsta verkefninu var hrint í framkvæmd 1975, öðru 1981, en nýr drifkraftur fólst í verkefninu 1985. Þá kom fyrsta aðgerðaáætlunin sem náði yfir tímabilið frá 1990 til 1992. Með þessum verkefnum og áætluninni hefur verið leitast við að efla frumkvæði í víðum skilningi á öllum sviðum sem varða neytendur. Niðurstaðan er sú að traustur lagagrunnur hefur verið samþykktur sem myndar raunverulegt lagasafn bandalagsins um neytendamál. Sú staðreynd blasir við að ef einn óskiptur markaður á að þjóna neytendum og undirbúa á jarðveginn fyrir að hrinda ákvæðum Maastrichtsáttmálans í framkvæmd í raun og veru verður bandalagið þannig að steypa gildandi lagasafni saman, einkum með því að tryggja framkvæmd gildandi lagatexta, með því að tryggja að ráðið samþykki þá lagatexta sem framkvæmdastjórnin gerir tillögu um og það hefur ekki enn náð samkomulagi um og með því að undirbúa nýjar ráðstafanir.

**A. Fyrsta aðgerðaáætlunin – mat**

13. Samþykkt fyrstu aðgerðaáætlunarinnar í þágu neytenda og tilurð þjónustu vegna stefnu í neytendamálum innan framkvæmdastjórnarinnar hefur stuðlað að skilningi á mikilvægi neytendamála á vettvangi bandalagsins og í tengslum við undirbúning innri markaðarins. Ráðið samþykkti samhljóða flestar tillögur framkvæmdastjórnarinnar, jafnvel þó það væri ekki nauðsyn, og þrátt fyrir erfiðar samningaviðræður á stundum. Unnt reyndist að sigrast á ákveðinni andstöðu gegn hagsmunum neytenda á kostnað hagsmuna birgja vöru eða þjónustu. Í flestum tilvikum stuðluðu skoðanaskipti og viðræður að sanngjörnum lausnum jafnvel í erfiðustu málum. Evrópuþingið veitti reglubundinn stuðning. Það hefur með virkum hætti stuðlað að þróun stefnu í neytendamálum á vettvangi bandalagsins með því að taka tillit til hagsmuna neytenda í umfjöllun sinni og með því að tryggja að nauðsynlegt fjármagn sé fyrir hendi.
  
14. Á tímabilinu 1990 til 1992 voru eftirfarandi gerningar samþykktir:

— Tilskipun ráðsins 92/59/EBE frá 29. júní 1992 um öryggi framleiðsluvöru<sup>(1)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Stjttíð. EB nr. L 228, 11. 8. 1992, bls. 24.

- Ýmsar tilskipanir um samræmingu á löggjöf aðildarríkjanna um merkingu og framsetningu matvæla ætluð neytendum, einkum tilskipanir 90/406/EBE frá 24. september 1990, 91/72/EBE frá 16. janúar 1991, 91/238/EBE frá 22. apríl 1991, 92/11/EBE frá 22. apríl 1992;
- tilskipun ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990<sup>(2)</sup> um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka;
- tilskipun ráðsins 90/88/EBE frá 22. febrúar 1990 um breytingu á tilskipun 87/102/EBE um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi neytendalán<sup>(3)</sup>;

Þá hefur ráðið samþykkt eftirfarandi tillögur síðan í ársbyrjun 1993:

- sjöttu breytingu á tilskipun um snyrtivörur 76/768/EBE;
- tilskipun ráðsins 93L0013/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum<sup>(4)</sup>.

Þá hefur framkvæmdastjórnin lagt fram nokkrar tillögur sem ráðið hefur ekki samþykkt ennþá:

- tillaga að tilskipun ráðsins um neytendavernd þegar um er að ræða samninga við fjarlæga aðila (fjarsala)<sup>(5)</sup>;

<sup>(2)</sup> Stjtið. EB nr. L 158, 23. 6. 1990, bls. 59.

<sup>(3)</sup> Stjtið. EB nr. L 61, 10. 3. 1990, bls. 14.

<sup>(4)</sup> Stjtið. EB nr. L 95, 21. 4. 1993, bls. 29.

<sup>(5)</sup> Stjtið. EB nr. C 156, 23. 6. 1992, bls. 14.

- tillögur að tilskipun ráðsins um ábyrgð þjónustubirgja<sup>(6)</sup>; (nú til athugunar í kjölfar ályktana ráðsins í Edinborg;)
- tillaga að tilskipun ráðsins um samanburð í auglýsingum og breytingu á tilskipun 84/450/EBE um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna um villandi auglýsingar<sup>(7)</sup>;
- tillaga að tilskipun ráðsins um verndun kaupenda í samningum um skiptileigu á fasteignum<sup>(8)</sup>.

Algeran forgang hefur að samþykka þessar ólíku tillögur sem hugsanlega verða endurskoðaðar í ljósi ályktana leiðtogaráðsins í Edinborg. Þannig munu þessar tilskipanir treysta endanlega nógildandi grundvöll sem neytendalöggjöf bandalagsins hvílir á.

Með fyrstu aðgerðaáætluninni var einnig hafið upplýsinga- og fræðslustarf sem er nauðsynleg viðbót við lög og reglugerðir. Markmiðið sem lagt er kapp á er ekki aðeins að hvetja neytendur til að nýta sér til fulls ný tækifæri sem tilkoma innri markaðarins hefur í för með sér heldur einnig að gera þeim kleift að leggja á virkan hátt sitt af mörkum til að viðhalda samkeppni á mörkuðum.

Í fyrstu aðgerðaáætluninni (1990 til 1992) miðaðist sú vinna sem lögð var í neytendafræðslu einkum við starfsemi sem varðar báðar hliðar iðnaðar og einnig samtök neytenda eða fjölmiðla.

---

<sup>(6)</sup> Stjtið. EB nr. C 12, 18. 1. 1991, bls. 8.

<sup>(7)</sup> Stjtið. EB nr. C 180, 10. 7. 1991, bls. 14.

<sup>(8)</sup> Stjtið. EB nr. C 222, 29. 8. 1992, bls. 5.

Aðgerðirnar fólu í sér:

- að koma á fót upplýsinga- og ráðgjafarmiðstöðvum fyrir neytendur á landamærum;
- samanburðarprófanir, m.a. útgáfu fyrstu innkaupaleiðbeininga með hliðsjón af einum óskiptum markaði;
- að hvetja framleiðendur sjónvarpsþátta til að fjalla um neytendamál og fyrst og fremst með hliðsjón af bandalaginu í heild;
- að útbúa upplýsingar til dreifingar í fjölmiðlum;
- að dreifa upplýsingum um undirstöðuatriði til boðmiðlunarkerfa (t.d. skráum yfir neytendasamtök: *INFO-C Bulletin*)

Framkvæmdastjórnin hefur, í tengslum við það að ná fram rétti sínum, hvatt til þess að efnt verði til tilraunaverkefna, einkum að prófa einfaldar aðgerðir til að leysa ágreining í neytendamálum.

## **B. Lögum bandalagsins um neytendamál beitt á árangursríkan hátt**

15. Framfarir í neytendavernd eru ekki einungis metnar í fjölda lagatexta sem er samþykktur eða aðferðinni við að samþykka þá. Einnig er nauðsynlegt að neytendur líti svo á að ráðstafanir á vettvangi bandalagsins veiti þeim vernd á nýjan og virkan hátt. Mikilvægt er að neytendur öðlist þann rétt í heimalandi sínu í raun sem reglur bandalagsins gera ráð fyrir og þeim sé gert kleift að nýta sér hann til fulls. Þetta hefur í för með sér nákvæmt eftirlit bæði með því hvernig lög bandalagsins eru gerð að innlendum lögum og með hvaða hætti þeim er beitt.

16. 1. janúar 1993 ber aðildarríkjunum þegar að hafa gert 42 tilskipanir um stefnu í neytendamálum að innlendum lögum. 94% tilskipana hafa að meðaltali verið gerðar að innlendum lögum. Í þessu meðaltali felst engu að síður mikill mismunur og það gefur til kynna í hve ríkum mæli tilkynnt hefur verið um innlendar framkvæmdaaðgerðir án þess að fram komi í hve ríkum mæli þeim er í raun beitt.

Í þessu sambandi vill framkvæmdastjórnin leggja áherslu á mikinn fjölda kvartana sem henni berst á þessu sviði. Til dæmis er framkvæmdastjórninni það ánægjuefni að vekja athygli á því að með tilliti til villandi auglýsinga (tilskipun 84/450/EBE) hafa öll aðildarríkin loksins samþykkt lagagerning. En í ljósi kvartana sem berast framkvæmdastjórninni er ánægjan blendin og þær gefa til kynna vandkvæði því samfara að beita viðkomandi ákvæðum yfir landamæri. Framkvæmdastjórnin heldur áfram að kanna nákvæmlega þær hindranir sem eftir eru með það í huga að leggja fram tillögu um þær lausnir sem eiga best við.

Sérstakt mikilvægi tilskipana fyrir neytendur sem nýlega hafa verið samþykktar og koma munu til framkvæmda á næstu tveimur árum gefur til kynna mikilvægi þess að treysta nána samvinnu við innlend yfirvöld til að tryggja að ákvæði þeirra séu með virkum hætti gerð að innlendum lögum innan tiltekins frests.

17. Við athugun á þessum málaflökki kemur í ljós að margt er ógert varðandi snyrtivörur, orlofspakka og neytendaafslátt (tilskipanir 76/768/EBE með áorðnum breytingum, 90/314/EBE og 87/102/EBE með áorðnum breytingum). Þessi þrjú dæmi sýna að vandkvæði kunna áfram að vera til staðar eftir að lokafrestur til að gera viðkomandi tilskipanir að innlendum lögum er útrunninn. Þessi þrjú svið hafa samt sem áður mikla þýðingu fyrir neytendur.

18. Því verður framkvæmdastjórnin að fylgjast áfram sérstaklega með því hvernig aðildarríkin hrinda ákvæðum laga bandalagsins í framkvæmd. Hefðbundnum aðferðum sem sáttmálinn kveður á um verður m.a. beitt, en einnig leitast við að tryggja betri kappkostun og raunverulegt samstarf við innlend yfirvöld varðandi þessi lögfræðilegu viðfangsefni. Í nýlegu vinnuskjali framkvæmdastjórnarinnar „Að treysta gagnsemi innri markaðarins — um skipulagða áætlun fyrir innri markaðinn“<sup>(8)</sup> eru fyrirætlanir framkvæmdastjórnarinnar í þessum efnum sundurliðaðar.
  
19. Kappkostun af þessu tagi ætti einkum að bera árangur þegar leitast er við að beita reglunum á sem ákjósanlegastan hátt, hvort sem í þeim felast stjórnsýsluáðgerðir (eins og þegar um er að ræða öryggi leikfanga) eða réttarframkvæmd (eins og þegar um er að ræða villandi auglýsingar), einkum þegar um verulegan mun er að ræða milli einstakra aðildarríkja. Það er með þetta að leiðarljósi sem framkvæmdastjórnin mun leitast við að stuðla að því að reynslu einstakra aðildarríkja verði miðlað og samþykkja ítarleg markmið sem ber að ná á þessu sviði eftir því sem þörf krefur.

### C. Nýjar aðgerðir

20. Framkvæmdastjórnin mun, með hliðsjón af meginreglunni um dreifræði, gera tillögu að nýrri löggjöf eða styðjast við bindandi gerninga hvenær sem þörf er raunhæfra aðgerða af hálfu bandalagsins.

---

<sup>(8)</sup> Skjal COM(93)256 frá 2. júní 1993.

Snemma árs 1993 lagði framkvæmdastjórnin til dæmis tillögu fyrir ráðið að ákvörðun á sviði öryggis neytenda þar sem kynnt var skipulögð miðlun upplýsinga um slys í heimahúsum og frístundum (EHLASS)<sup>(10)</sup>. Enn fremur mun framkvæmdastjórnin fylgjast mjög náið með því þegar tilskipun ráðsins 92/59/EBE frá 29. júní 1992 um öryggi framleiðsluvöru<sup>(11)</sup> gengur í gildi frá og með 29. júní 1994. Framkvæmdastjórnin mun í þessu sambandi vinna að því að koma á raunverulegri og árangursríkri samvinnu á sviði stjórnunar milli eftirlitsyfirvalda. Hún mun ef nauðsyn krefur semja viðeigandi tillögur í þessu sambandi. Tilskipunin um öryggi framleiðsluvöru er eðlilegt svar við öryggisþörfum neytenda varðandi vörur að því tilskildu að við framkvæmd hennar sé fylgst náið með settu markmiði.

21. Áhugi og væntingar neytenda með tilliti til öryggis þeirrar þjónustu sem þeir kaupa eru vel þekktar. Framkvæmdastjórnin mun einnig beina athygli að heilbrigði og öryggi á þessu sviði. Framkvæmdastjórnin mun í þessu sambandi kanna setningu almennra rammalaga með takmörkuðum ákvæðum um ábyrgð þjónustubirgja. Markmiðið er að endurskoða, í samvinnu við aðildarríkin, meðfylgjandi áhættu og benda á leiðir til að draga úr henni og einnig nauðsynlegar aðgerðir til að tryggja nægilega vernd.
22. Þrátt fyrir tilvist altækra og sértækra rammalöggjafar um öryggi framleiðsluvöru er stöðugar árvekni þörf til að kljást við nýjan vanda sem upp kann að koma varðandi heilsuvernd og vernd öryggis neytenda.

---

<sup>(10)</sup> Skjal COM(93)18, lokagerð, frá 26. janúar 1993.

<sup>(11)</sup> Stjtuð. EB nr. L 228, 11. 8. 1992, bls. 24.

Framkvæmdastjórnin mun bregðast skjótt við ef upp koma ný viðfangsefni sem krefjast endurskoðunar gildandi reglna eða að viðbótarráðstafanir verði samþykktar. Lagt verður kapp á að aðlaga einstakar tilskipanir að tækniframförum til þess að tryggja að allar nauðsynlegar endurbætur séu gerðar og allir tæknistaðlar leiðréttir ef nauðsyn krefur. Þetta gildir til dæmis um aðlögun tilskipunar 76/768/EBE að tækniframförum.

23. Nýlega hefur borist beiðni frá samtökum neytenda um afskipti bandalagsins varðandi öryggi vara sem tengjast umönnun barna í þeim tilgangi að veita viðkomandi iðnaði stuðning. Framkvæmdastjórnin mun kanna hvort ráðlegt sé að grípa til aðgerða á þessu sviði í ljósi meginreglunnar um dreifræði.

Framkvæmdastjórnin mun einnig fyrir árslok 1993 kynna tillögu að tilskipun um fullyrðingar á merkingum matvæla.

## II. Sérhæfð forgangsverkefni til að efla neytendavernd

Forgangsverkefni annarrar aðgerðaáætlunarinnar eru m.a. að miðla upplýsingum til neytenda og auka samráð. Einnig ber að sinna tveimur öðrum aðgerðasviðum sérstaklega: að ná fram rétti sínum og fjárhagsaðstoð.

#### A. Aukin miðlun upplýsinga til neytenda

24. Skýrslan sem stjórnarnefnd háttsettra embættismanna um starfrækslu innri markaðarins, undir forsæti Hr. Sutherland, kynnti framkvæmdastjórninni 26. október 1992 og ber yfirskriftina „Innri markaðurinn eftir 1992 — tekist á við vandasamt viðfangsefni“ inniheldur skrá yfir verkefni sem stungið er upp á sem svar við þeirri óvissu sem neytendur eru í. Í skýrslunni er lögð áhersla á þörf fyrir skipulag upplýsingamála og athygli beint að því viðfangsefni að ná fram rétti sínum. Framkvæmdastjórnin mun leggja ríka áherslu á þessi verkefni sem stungið er upp á í komandi aðgerðum á sviði neytendaverndar.

Framkvæmdastjórnin samþykkti með líkum hætti orðsendingu 5. maí 1993 sem ber yfirskriftina „Vegna aukinnar samræmingar og miðlunar upplýsinga og aukins samráðs á innri markaðnum“, en markmið hennar er að tryggja árangursríkari dreifingu upplýsinga á innri markaðnum. Þessi ráðstöfun er byggð á meginreglunni um að samhæfa frekar ólík ráð sem framkvæmdastjórnin beitir og þjónustu sem hún veitir og einnig á meginreglunni um að beina þessum upplýsingum til breiðra hópa í samfélaginu. Í skjalinu er neytenda beinlínis getið í þessu sambandi sem hóps sem þær ráðstafanir sem grípa á til er beint að.

25. Upplýsinga er þörf eigi neytendur að njóta þess hagræðis sem innri markaðurinn hefur í för með sér. Almennt má segja að frjálst val sé ekki fyrir hendi með virkum hætti ef markaðsskilyrði eru lítt þekkt og aðgengilegum upplýsingum hefur ekki verið dreift.

Skortur á upplýsingum er neytendum í óhag andspænis birgjum og er samkeppnishamlandi. Sú áhersla sem samtök neytenda leggja á upplýsingar er til vitnis um mikilvægi þeirra sem einnig er sjónarmið framkvæmdastjórnarinnar.

26. Framhald verður á ráðstöfunum sem þegar hafa verið gerðar varðandi upplýsingar á sölu-  
stöðum um tæknilega eiginleika vara og þær auknar. Í kjölfar ályktunar ráðsins frá 5. apríl  
1993 varðandi fyrirætlanir um vörumerkingar í þágu neytenda mun framkvæmdastjórnin gera  
ráðstafanir til að innleiða og tryggja merkingar með haldgóðum upplýsingum. Þeirri aðferð  
verður fylgt að koma á nánara sambandi milli fulltrúa birgja og neytenda. Með áætluninni  
verður leitast við að ná samkomulagi um kröfur varðandi merkingar á hverju sviði fyrir sig  
og tryggja að allir markaðsaðilar noti lausnir sem samkomulag ríkir um eins og við verður  
komið. Einnig er nauðsynlegt að auka miðlun upplýsinga til neytenda til að þeir geti valið úr  
vörum og um leið verið meðvitaðir um áhrif þeirra á umhverfið.

Í þessu sambandi er í tillögu að ályktun ráðs Evrópubandalaganna um áætlun banda-  
lagsins um stefnu og aðgerðir varðandi umhverfi og sjálfbæra þróun, COM(92)23,  
lokagerð, 11. bindi, bls. 68 lögð áhersla á að „Einstaklingnum sem neytenda  
er einungis gert kleift að velja í einu og öllu skynsamlega að fengnum upp-  
lýsingum ef upplýsingar um viðkomandi vöru sem honum/henni stendur til boða  
taka til allra þátta sem máli skipta eins og notagildis, áreiðanleika, orkuskilvirkni,

endingar, rekstrarkostnaðar, o.sv.frv. og ef þessar upplýsingar eru veittar á hlutlausan hátt og þeim fylgja gagnlegar og áreiðanlegar tryggingar“. Reglugerð ráðsins 880/92 um kerfi um veitingu vistmerkis EB mun stuðla að þessu.

27. Þá koma ómetanlegar upplýsingar fram í verðkönnunum sem framkvæmdastjórnin styður. Samanburðarprófanir hafa einnig reynst gagnlegar sem mikil þátttaka neytenda er til vitnis um. Aðgerðir sem ráðist er í til að tryggja að fjölmiðlar fjalli um neytendamál, einkum á vettvangi bandalagsins, hafa einnig jákvæð áhrif. Þá ber að halda áfram að vinna að framförum á sviði upplýsinga um þróun neytendamála á vettvangi bandalagsins sem framkvæmdastjórnin miðlar milliliðalaust til boðmiðlunarkerfa (samtaka neytenda, neytendastofnana, upplýsingamiðstöðva, fjölmiðla) til þess að treysta tengsl milli þeirra. Þá ber einnig að efla stuðning framkvæmdastjórnarinnar við neytendastofnanir í tengslum við námskeiðahald fyrir neytendur yngri sem eldri og skólabörn, einkum með því að útvega kennslugögn.
  
28. Frá og með 1993 hyggst framkvæmdastjórnin taka nýtt frumkvæði sem meðal annars felur í sér útgáfu leiðbeininga fyrir evrópska neytendur á stórmarkaðnum og upphaf útgáfu leiðbeininga á tilteknum sviðum eða í tilteknum aðildarríkjum í tengslum við tilkomu innri markaðarins í samvinnu við viðkomandi samtök neytenda. Markmiðið er að framleiða leiðbeiningar sem koma evrópskum neytendum í sem bestar þarfir á einum og óskiptum markaði.

Vel heppnaðar staðbundnar útgáfur sem fjöldi stofnana og samtaka hafa þegar sent frá sér sýna greinilega þörf fyrir slíkar leiðbeiningar. Dreifa ber leiðbeiningum sem víðast innan bandalagsins, einkum gegnum boðmiðlunarkerfi, m.a. netkerfi neytendasamtaka og upplýsingamiðstöðvar neytenda.

29. Upplýsingamiðstöðvar neytenda á landamærum hafa reynst mjög árangursríkt framtak. Þessar miðstöðvar eru á landamærasvæðum og hlutverk þeirra er að miðla upplýsingum um tilboð, verð, gildandi lög og öllum öðrum gagnlegum upplýsingum um viðkomandi landsvæði, þ.e. báðumegin landamæra. Opinber eða einkarekin umboðsfyrirtæki með reynslu í neytendamálum reka þessar miðstöðvar með aðstoð framkvæmdastjórnarinnar. Rétt er að hvetja til náinnar samvinnu við aðrar stofnanir. Framkvæmdastjórnin veitir nauðsynlega aðstoð í upphafi og axlar helming rekstrarkostnaðar í fyrstu upp að vissu marki. Í fyrstu er gert ráð fyrir að settar verði á stofn tíu miðstöðvar: þegar hafa sex tekið til starfa í Lille, Lúxemborg, Barcelona, Gronau, Aix-la-Chapelle/Eupen/Heerlen og Vale do Ave. Fyrirhugað er opna aðrar fjórar miðstöðvar 1993 í Marseilles-Tórínó, Flensborg, Kehl og Vitoria. Þessar tíu miðstöðvar fullnægja eðlilega ekki öllum þörfum landamærasvæða. Þar af leiðandi hyggst framkvæmdastjórnin auka framtakið að umfangi með því að stofnsetja nýjar miðstöðvar, eins og áður fyrst og fremst á landamærasvæðum. Starfsemi þessara miðstöðva verður eflað í tengslum við nýja og afdráttarlausa stefnu framkvæmdastjórnarinnar, sem komið verður á framfæri innan tíðar og þar sem tekið er tillit til allra netkerfa sem starfrækt eru í bandalaginu, í kjölfar þess að

hún mun þann 30. júní samþykkja nýja áætlun sína um upplýsingamiðlun og samskipti. Þessi stefna verður byggð á skilgreiningu á réttindum og skyldum hinna ýmsu netkerfa og boðmiðlunarkerfa sem framkvæmdastjórnin styður. Markmiðið er að efla samvirkni milli ólíkra þátttakenda á sviði upplýsinga sem varða bandalagið.

1995 mun framkvæmdastjórnin semja skýrslu þar sem lagt verður mat á það hvernig til hefur tekist byggt á fenginni reynslu í upplýsingamiðstöðvum á landamærum.

30. Þörf er á að styðja við þetta frumkvæði í fjölmiðlum til þess að gera neytendur meðvitaða um nýfenginn rétt sinn á stórmarkaðnum. Þessar aðgerðir heyra undir verkefni sem stungið er upp á í Sutherlandskýrslunni og fyrirnefnda áætlun um upplýsingamiðlun og samskipti sem fjallar um betri upplýsingamiðlun til íbúa í bandalaginu. Eitt tiltekið atriði sem verðskuldar athugun – hugsanlega í samvinnu við skrifstofur framkvæmdastjórnarinnar í aðildarríkjunum – er möguleg notkun nýsítækni til stuðnings þessum aðgerðum.

#### **B. Að efla og auka samráð**

31. Ráðgjafarráð neytenda hefur síðan 1989 verið vettvangur neytendastofnana fyrir skoðanamótun viðvirkjandi hvers kyns viðfangsefnum á sviði neytendafræðslu og neytendaverndar, annaðhvort að beiðni framkvæmdastjórnarinnar eða að eigin frumkvæði.

Fjöldi álita sem fram hafa komið er til vitnis um gagnsemi þessarar stofnunar. Framkvæmdastjórnin hyggst viðhalda þessu fyrirkomulagi og efla það.

32. Eins og Ráðgjafarráð neytenda er skipulagt um þessar mundir gegnir það samt sem áður einungis ráðgefandi hlutverki. Reynslan í mörgum aðildarríkjum hefur leitt í ljós að gildi stofnana af þessu tagi eykst enn frekar ef þær eru raunverulegir samráðsaðilar sem láta til sín taka eins víða og við verður komið.
33. Aukið samráð gæti einkum þýtt betri umfjöllun um ýmis stefnumál neytenda. Þá ber samráð og að ná til framleiðslugeirans í samræmi við þá málsmeðferð sem ákveðin verður. Mikilvægt er að tryggj sé að fyrirtæki og fulltrúar þeirra séu beinlínis með í ráðum á vettvangi bandalagsins við að skilgreina leiðbeiningar á sviði neytendaverndar. Slík vinnubrögð kynnu að stuðla að því að komist yrði hjá ágreiningi eða hann mildaður og einnig árekstrar sem upp koma við ákvarðanatöku og eiga til að seinka því að frumkvæði bandalagsins verði að raunveruleika.
34. Vorið 1993 hóf einn af framkvæmdastjórnunum, sá sem fer með stefnu í neytendamálum, samráð, einkum við fulltrúa samtaka evrópskra neytenda, um þær meginreglur sem byggja skal endurbætur á Ráðgjafarráði neytenda á og sem hlutaðeigandi aðilar gætu orðið sammála um. Markmiðið er að gera uppkast að tillögum að endurbótum fyrir árslok 1993.

35. Innlendar stofnanir eru þeir samstarfsaðilar í aðildarríkjunum sem gera samráð við neytendur mögulegt. Þá ber að efla samráð með því að styðja neytendastofnanir. Leggja ber áherslu á þessa viðleitni í löndum þar sem stofnanirnar eru síður skipulagðar þar eð þær eru skammt á veg komnar. Framkvæmdastjórnin mun því halda áfram virkri aðstoð við stofnanir á Írlandi og í aðildarríkjunum í suðri sem þegar njóta sérstakrar meðferðar.

**C. Að auðvelda neytendum að ná fram rétti sínum og lausn ágreiningsmála**

36. Í Sutherlandskýrslunni er lögð áhersla á mikilvægi þess að ná fram rétti sínum ef viðhalda á innri markaði sem svarar þörfum neytenda og framleiðenda. Í skýrslunni er bent á að ólík lagahefð í aðildarríkjunum geri mönnum erfitt að sjá fyrir samræmingu einkamálaréttar en aðilar muni í auknum mæli hafa þörf fyrir að ná fram rétti sínum í öðrum aðildarríkjum. Þá er lögð áhersla á vaxandi fjölda ágreiningsmála yfir landamæri þar sem neytendur eiga hlut að máli. Mælt er með því í skýrslunni að skilyrði til þess að ná fram rétti sínum í bandalaginu verði könnuð og stungið upp á lausnum sem tryggja að réttur neytenda er verndaður á virkan hátt, m.a. með því að koma á málsmeðferð til að ná fram sættum án afskipta dómstóla og stuðla að því að samtök neytenda nái fram rétti sínum.

37. Framkvæmdastjórnin mun kanna þessar leiðir. Í þessu skyni verður bráðabirgðaskýrsla um möguleika neytenda til að ná fram rétti sínum samin 1993. Í skýrslunni verða og kannaðir möguleikar á að veita neytendum í bandalaginu lögfræðiaðstoð um leið og tekið er tillit til fenginnar reynslu úr ýmsum tilraunaverkefnum sem framkvæmdastjórnin hefur átt frumkvæði að og stutt í ýmsum aðildarlöndum.
38. Þá geta neytendalög verið tilefni deilna sé ekki alltaf unnt að ná fram rétti sínum með viðeigandi hætti, einkum þegar aðeins er um smávægileg mál að ræða. Í slíkum tilvikum er neytandinn varnarlaus gagnvart atferli sem leiðir til tjóns ef lagaúrræði eru ekki fyrir hendi. Þegar um er að ræða deilur yfir landamæri geta þessi vandkvæði dregið úr tiltrú neytenda á innri markaðnum.
39. Því er þörf á að stefna að því að setja niður deilur með einföldum hætti. Reynsla er þegar fengin á þessu sviði. Nýtt frumkvæði verður tekið og innlend boðkerfi nýtt, einkum í því skyni að setja niður deilur yfir landamæri.

#### **D. Að koma á fjárhagsaðstoð til að mæta þörfum neytenda**

40. Þegar hefur fjöldi mikilvægra reglna verið samþykktur á vettvangi bandalagsins sem gerir fjármálastofnunum kleift að eiga frjáls viðskipti á innri markaðnum með viðeigandi, traustu eftirliti.

Neytendur munu og njóta góðs af í ríkum mæli, einkum á sviði bankastarfsemi, trygginga og öryggismála. Samt sem áður eru óleyst vandamál enn til staðar. Komið hafa fram nokkrar hugmyndir um greiðslu í formi uppástungu um greiðslur yfir landamæri og notkun bankakorta. Þessar síðustu hugmyndir hafa samt sem áður ekki allar alltaf skilað þeim árangri sem vænst var.

41. Örugg greiðsla yfir landamæri er forsenda þess að innri markaðurinn starfi eðlilega þar eð slík greiðsla er skilyrði fyrir tiltrú neytenda. Ábyrgð í tengslum við notkun bankakorta er einnig þýðingarmikil. Þá verður athygli beint að öðrum þáttum í sama mæli, t.d. gagnsæi tilboða á veðlánamarkaðnum eða „beintengingar við banka“.
42. Ein leið til að þróa þessa þætti er að samþykka bindandi lagagerðir. Samt sem áður ber viðkomandi aðilum fyrst að reyna allar leiðir til samráðs, jafnvel óhefðbundnar leiðir.
43. Nokkuð hefur þokast áleiðis varðandi greiðslur yfir landamæri með samvinnu við bankana. Engu að síður er framkvæmdastjórnin að endurskoða þessi mál um þessar mundir til að unnt sé að leggja fram klárt mat á þeim vandkvæðum sem eftir er að yfirstíga. Framkvæmdastjórnin bendir enn á þá skyldu sína að grípa til frekari aðgerða, t.d. leggja fram tillögur að nauðsynlegri löggjöf, ef vandkvæði stæðja að. Framkvæmdastjórnin mun stuðla að skoðanaskiptum milli neytenda og allra stofnana sem málið varða í þeim tilgangi að meta raunverulegan árangur.

Eigi fyrrnefnt samráð að skila raunhæfum árangri er æskilegt að það leiði til ákveðinna skuldbindinga af hálfu bankanna að svo miklu leyti sem slíkt er unnt. Reynist ómögulegt að fá fram ákveðnar skuldbindingar – í forni yfirlýsinga sem eru samþykktar fyrir árslok 1993 með gildistöku í síðasta lagi um mitt ár 1994 – eða reynist slíkar skuldbindingar ekki sem skyldi er lögbinding eini kosturinn í stöðunni.

#### **E. Ný viðfangsefni í undirbúningi**

44. Þessi aðgerðaáætlun stendur yfir í þrjú ár. Þannig er markmiðið með henni ekki að semja tæmandi skrá yfir nauðsynlegar, æskilegar eða hugsanlegar aðgerðir á sviði neytendaverndar. Raunhæft er að leggja áherslu á takmarkaðan fjölda forgangsverkefna. Engu að síður er einnig mikilvægt að búa í haginn fyrir framtíðina, einkum með því að koma fastri mynd á niðurstöður athugana á tilteknum sviðum neytendaverndar og hefja umræðu áður en ákvarðanir eru teknar.
45. Þannig hyggst framkvæmdastjórnin semja á árinu 1993 bráðabirgðaskýrslu um tryggingar og þjónustuskilyrði sem viðskiptavinir njóta. Þessi þáttur er mikilvægur eigi að hvetja neytendur til að hagnast af þeim tækifærum sem einn og óskiptur markaður veitir. Verslun yfir landamæri getur einungis þrífist séu neytendur fullvissaðir um að þeir geti notið

sömu kjara varðandi þjónustu við viðskiptavini og tryggingar án tillits til búsetu birgis. Tengt vandamál verðugt athugunar er það þegar birgjar krefjast þess af neytendum að trygging falli niður í tengslum við sölu tiltekinnar vöru eða þjónustu sem stundum á sér stað.

## Niðurlag

46. Í annarri aðgerðaáætluninni um stefnu í neytendamálum er gert ráð fyrir að 1993 til 1995 leggi framkvæmdastjórnin áherslu á tiltekna þætti sem hafa úrslitabýðingu fyrir tiltrú neytenda á innri markaðnum, eins og miðlun upplýsinga til neytenda, möguleika á að ná fram rétti sínum, heilbrigði neytenda og öryggi. Stefna bandalagsins í neytendamálum snýst samt sem áður ekki einungis um aðgerðir vegna neytendaverndar. Hún snýst einnig um hagsmuni neytenda samkvæmt skilgreiningu annarra stefnumiða og ákvarðana bandalagsins að svo miklu leyti sem þau snerta neytendur. Framkvæmdastjórnin hyggst þannig leggja kapp á að flétta stefnu í neytendamálum saman við önnur almenn stefnumið. Þetta markmið er nauðsynlegur liður í annarri aðgerðaáætluninni um stefnu í neytendamálum.

**YFIRLIT OG TÍMASETNING  
AÐGERÐA SAMKVÆMT ANNARRI AÐGERÐAÁÆTLUNINI**

**I. Samsteypa löggjafar bandalagsins**

- Tillaga að tilskipun ráðsins um neytendavernd þegar um er að ræða samninga við fjarlæga aðila (fjarsala). (Samþykkt 1993)
  
- Tillaga að tilskipun ráðsins um samræmingu á lögum aðildarríkjanna um samanburð í auglýsingum og breytingu á tilskipun 84/450/EBE um villandi auglýsingar (í athugun í kjölfar ályktana leiðtogaráðsins í Edinborg). (Ákvörðun frá 1993)
  
- Tillaga að tilskipun ráðsins um verndun kaupenda í samningum um skiptileigu á fasteignum. (Samþykkt 1993)
  
- Tillaga að tilskipun ráðsins um ábyrgð þjónustubirgja (í athugun í kjölfar ályktana leiðtogaráðsins í Edinborg). (Ákvörðun frá 1993)

- Gildandi tilskipunum beitt á réttan og ákjósanlegan hátt: fyrir utan venjubundnar reglur, samráði og samvinnu við aðildarríkin hrint í framkvæmd. Skipst á upplýsingum um innlendar framkvæmdareglur. (1993, 1994, 1995)
- Tillaga að ákvörðun ráðsins þar sem kynnt er skipulögð miðlun upplýsinga um slys í heimahúsum og frístundum. (Samþykkt 1993)
- Framkvæmd ákvæða tilskipunar 92/59/EBE um öryggi framleiðsluvöru. (1994)
- Aðlögun gildandi tilskipana að tækniframförum. (1993, 1994, 1995)

## **II. Sérhæfð forgangsverkefni til að efla neytendavernd**

- Auknar kröfur um merkingu. (1994, 1995)
- Tillaga að tilskipun um notkun fullyrðinga um matvæli. (1993)
- Stuðningur vegna verðkannana og samanburðarprófana. (1993, 1994, 1995)
- Aukin upplýsingamiðlun um neytendamál, einkum með því að beita nýsítækni. (1994, 1995)

# A. LÖGGJÖF SEM ER SÉRSTAKLEGA MIKILVÆG FYRIR NEYTENDUR

## I. ÖRYGGI OG GÆÐI VARA

### 1. ÖRYGGI FRAMLEIÐSLUVÖRU

Tilskipun ráðsins 92/59/EBE frá 29. júní 1992 um öryggi framleiðsluvöru  
(Stjtið. EB nr. L 228 frá 11. 08. 1992, bls. 24-32)

### 2. SER

Ákvörðun ráðsins 84/133/EBE frá 2. mars 1984 um að koma á skipulagi á vettvangi bandalagsins varðandi skjót upplýsingaskipti um hættu sem stafar af notkun vara sem ætlaðar eru neytendum = SER = AÐVÖRUN TIL NEYTENDA  
(Stjtið. EB nr. L 70 frá 13. 03. 1984, bls. 16-17)

### 3. EHLASS (EVRÓPSKT EFTIRLITSKERFI MEÐ SLYSUM Í HEIMAHÚSUM OG FRÍSTUNDUM

Ákvörðun ráðsins 86/138/EBE frá 22. apríl 1986 um *tilraunaverkefni* með það í huga að koma á skipulagi á vettvangi bandalagsins varðandi upplýsingaskipti um slys þar sem vörur ætlaðar neytendum koma við sögu = EHLASS  
(Stjtið. EB nr. L 109 frá 26. 4. 1986, bls. 23-27)

### 4. SNYRTIVÖRUR

#### *a) Snyrtivörur*

Tilskipun ráðsins 76/768/EBE frá 27. júlí 1976 um samræmingu laga aðildarríkjanna um snyrtivörur  
(Stjtið. EB nr. L 262 frá 27. 9. 1976, bls. 169-200)

#### *b) Greiningaraðferðir*

Fyrsta tilskipun 80/1335/EBE frá 22. desember 1980 um samræmingu laga aðildarríkjanna varðandi nauðsynlegar greiningaraðferðir til eftirlits með samsetningu snyrtivara  
(Stjtið. EB nr. L 383 frá 31. 12. 1980, bls. 27-46)

## 5. TEXTÍLVÖRUR

### a) *Textílheiti*

Tilskipun ráðsins 71/307/EBE frá 26. júlí 1971 um samræmingu á lögum aðildarríkjanna um textílheiti (Stjtið. EB nr. L 185 frá 16. 8. 1971, bls. 16-26)

### b) *Greiningaraðferðir*

Tilskipun ráðsins 72/276/EBE frá 17. júlí 1972 um samræmingu á lögum aðildarríkjanna um tilteknar aðferðir við magngreiningu textíltrefjablandna úr tveimur efnum (Stjtið. EB nr. L 173 frá 31. 7. 1972, bls. 1-27)

Tilskipun ráðsins 73/44/EBE um samræmingu á lögum aðildarríkjanna um magngreiningu trefjablandna úr þremur efnum (Stjtið. EB nr. L 83 frá 30. 3. 1973, bls. 1-19)

## 6. ÖRYGGI LEIKFANGA

Tilskipun ráðsins 88/378/EBE frá 3. maí 1988 um samræmingu laga aðildarríkjanna um öryggi leikfanga (Stjtið. EB nr. L 187 frá 16. 7. 1988, bls. 1-13)

## 7. HÆTTULEGAR EFTIRLÍKINGAR

Tilskipun ráðsins 87/357/EBE frá 25. júní 1987 um samræmingu á lögum aðildarríkjanna um vörur sem geta reynst hættulegar heilsu og öryggi neytenda þar eð þær virðast aðrar en þær eru =*hættulegar eftirlíkingar*= (Stjtið. EB nr. L 192 frá 11. 7. 1987, bls. 49-50)

## II. VERNDUN EFNAHAGSLEGRA HAGSMUNA

### 1. VERÐ

#### *a) Verð á matvælum*

Tilskipun ráðsins 79/581/EBE frá 19. júní 1979 um neytendavernd að því er varðar hvernig verð á matvælum er tilgreint  
(Stjttíð. EB nr. L 158 frá 26. 6. 1979, bls. 19-21)

#### *b) Verð á öðrum vörum en matvörum*

Tilskipun ráðsins 88/314/EBE frá 7. júní 1988 um neytendavernd að því er varðar hvernig verð á vörum öðrum en matvörum er tilgreint  
(Stjttíð. EB nr. L 142 frá 9. 6. 1988, bls. 19-22)

### 2. FARANDSALA

Tilskipun ráðsins 85/577/EBE frá 20. desember 1985 um að vernda neytendur þegar samningar eru gerðir utan fastra starfsstöðva  
–„Farandsala“– (Stjttíð. EB nr. L 372 frá 31. 12. 1985, bls. 31-33)

### 3. AUGLÝSINGAR

Tilskipun ráðsins 84/450/EBE frá 10. september 1984 um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna um villandi auglýsingar  
(Stjttíð. EB nr. L 250 frá 19. 9. 1984, bls. 17-20)

### 4. LÁN

Tilskipun ráðsins 87/102/EBE frá 22. desember 1986 um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi neytendalán  
(Stjttíð. EB nr. L 42 frá 12. 2. 1987, bls. 48-53)

## 5. ÞJÓNUSTA VIÐ FERÐAMENN

Tilskipun ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka (Stjtíð. EB nr. L 158 frá 23. 6. 1990, bls. 59-64)

## 6. SAMNINGAR

Tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum (Stjtíð. EB nr. L 95 frá 24. 4. 1993, bls. 29-34)

## B. AÐRIR LAGATEXTAR BANDALAGSINS VIÐVÍKJANDI NEYTENDUM (EKKI Á ÁBYRGÐ CPS)

### 1. ÖRYGGI FRAMLEIÐSLUVÖRU

Reglugerð ráðsins (EBE) nr. 339/93 frá 8. febrúar 1993 um eftirlit með samræmi reglna um öryggi framleiðsluvara sem fluttar eru inn frá þriðja landi  
(Stjtið. EB nr. L 40 frá 17. 2. 1993, bls. 1-4)

Tilskipun ráðsins 85/374/EBE frá 25. júlí 1985 um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum í aðildarríkjunum vegna skaðsemisábyrgðar á gölluðum vörum  
(Stjtið. EB nr. L 210 frá 7. 8. 1985, bls. 29-33)

#### 1.1. MATVÆLI

##### *a) Upplýsingar og merkingar*

Tilskipun ráðsins 79/112/EBE frá 18. desember 1978 um samræmingu á lögum aðildarríkjanna um merkingu, kynningu og auglýsingu matvæla til sölu til neytenda  
(Stjtið. EB nr. L 33 frá 8. 2. 1979, bls. 1-14)

Tilskipun ráðsins 90/496/EBE frá 24. september 1990 um merkingu næringarinnihalds matvæla  
(Stjtið. EB nr. L 276 frá 6. 10. 1990, bls. 40-44)

Reglugerð ráðsins (EBE) nr. 2081/92 frá 14. júlí 1992 um verndun landfræðilegra merkinga og upprunatáknana fyrir landbúnaðarafurðir og matvæli  
(Stjtið. EB nr. L 208 frá 24. 7. 1992, bls. 1-8)

##### *b) Aukefni og aðskotaefni*

Tilskipun framkvæmdastjórnarinnar 93/11/EBE frá 15. mars 1993 um los N-nítrósamína og N-nítrósamínmyndandi efna úr túttum og snuðum úr elastómer eða gúmmí  
(Stjtið. EB nr. L 93 frá 17. 4. 1993, bls. 37)

*c) Sérfæði*

Tilskipun ráðsins 89/398/EBE frá 3. maí 1989 um samræmingu laga aðildarríkjanna um sérfæði  
(Stjtið. EB nr. L 186 frá 30. 6. 1989, bls. 27)

*d) Gæðaeftirlit*

Reglugerð framkvæmdastjórnarinnar (EBE) nr. 2252/92 frá 29. júlí 1992 um gæðaskoðun ferskra  
ávaxta og grænmetis  
(Stjtið. EB nr. L 219 frá 4. 8. 1992, bls. 9-18)

Tilskipun ráðsins 89/397/EBE frá 14. júní 1989 um opinbert matvælaeftirlit  
(Stjtið. EB nr. L 186 frá 30. 6. 1989, bls. 23)

*e) Varðveisla*

Tilskipun ráðsins 89/107/EBE frá 21. desember 1988 um samræmingu laga aðildarríkjanna varðandi  
notkun leyfilegra aukefna í matvælum  
(Stjtið. EB nr. L 040 frá 11. 2. 1989, bls. 27)

## 1.2. LYFJA-, EFNA- OG LÆKNINGAVÖRUR

*a) Lyf*

Tilskipun ráðsins 92/26/EBE frá 31. mars 1992 um afgreiðsluflokkun lyfja sem ætluð eru mönnum  
(Stjtið. EB nr. L 113 frá 30. 4. 1992, bls. 5)

Tilskipun ráðsins 92/27/EBE frá 31. mars 1992 um merkingu og fylgiseðla með lyfjum sem ætluð  
eru mönnum  
(Stjtið. EB nr. L 113 frá 30. 4. 1992, bls. 8)

Tilskipun ráðsins 92/28/EBE frá 31. mars 1992 um auglýsingu lyfja sem ætluð eru mönnum  
(Stjtið. EB nr. L 113 frá 30. 4. 1992, bls. 13)

*b) Hættuleg efni*

Tilskipun framkvæmdastjórnarinnar 91/442/EBE frá 23. júlí 1991 um umbúðir hættulegra efna sem  
skulu vera þannig að börn geti ekki opnað þær  
(Stjtið. EB nr. L 238 frá 27. 8. 1991, bls. 25)

*c) Lækningatæki*

Tilskipun ráðsins 93/42/EBE frá 14. júlí 1993 um lækningatæki  
(Stjttíð. EB nr. L 169 frá 12. 7. 1993, bls. 1)

## 1.3. MERKINGAR HEIMILISTÆKJA

*a) Merking heimilistækja*

Tilskipun ráðsins 79/530/EBE frá 14. maí 1979 um að tilgreina orkunotkun heimilistækja með merkingu  
(Stjttíð. EB nr. L 145 frá 13. 6. 1979, bls. 1)

Tilskipun ráðsins 79/531/EBE frá 14. maí 1979 um beitingu tilskipunar 79/530/EBE um að tilgreina orkunotkun heimilistækja með merkingu að því er varðar rafmagnsbökunarofna  
(Stjttíð. EB nr. L 145 frá 13. 6. 1979, bls. 7)

Tilskipun ráðsins 92/75/EBE frá 22. september 1992 um merkingar og staðlaðar vörulýsingar á heimilistækjum er greina frá notkun þeirra á orku og öðrum aðföngum  
(Stjttíð. EB nr. L 297 frá 13. 10. 1992, bls. 16)

*b) Merkingar á tóbaksvörum*

Tilskipun ráðsins 92/41/EBE frá 15. maí 1992 um breytingu á tilskipun 89/622/EBE um samræmingu ákvæða í lögum og stjórnisýslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi merkingar á tóbaksvörum  
(Stjttíð. EB nr. L 158 frá 11. 6. 1992, bls. 30)

## 2. ÞJÓNUSTA OG VIÐSKIPTI

### 2.1. LÁN

Tilskipun ráðsins 89/646/EBE frá 15. desember 1989 um samræmingu á ákvæðum í lögum og stjórnisýslufyrirmælum um stofnun og rekstur lánastofnana og um breytingu á tilskipun 77/780/EBE  
(Stjttíð. EB nr. L 386 frá 30. 12. 1989, bls. 1)

### 2.2. TRYGGINGAR

Tilskipun ráðsins 92/49/EBE frá 18. júní 1992 um samræmingu á lögum og stjórnisýslufyrirmælum varðandi frumtryggingar, aðrar en líftryggingar, og um breytingu á tilskipunum 73/239/EBE og 88/357/EBE (þriðja tilskipun um skaðatryggingar)  
(Stjttíð. EB nr. L 228 frá 11. 8. 1992, bls. 1)

Tilskipun ráðsins 92/96/EBE frá 10. nóvember 1992 um samræmingu á lögum og stjórnslufyrirmælum varðandi frumtryggingar á sviði líftrygginga og um breytingu á tilskipunum 79/267/EBE og 90/619/EBE (þriðja tilskipun um líftryggingar)  
(Stjttíð. EB nr. L 360 frá 9. 12. 1992, bls. 1)

## 2.3. VERÐ

Tilskipun ráðsins 90/377/EBE frá 29. júní 1990 um starfsreglur bandalagsins til að auka gagnsæi verðlagningar á gasi og rafmagni til notenda í atvinnuskyni  
(Stjttíð. EB nr. L 185 frá 17. 7. 1990, bls. 16)

## 2.4 SAMSKIPTI – FLUTNINGAR

Tilskipun ráðsins 89/522/EBE frá 17. október 1989 um samræmingu tiltekinna ákvæða samkvæmt lögum eða stjórnslufyrirmælum í aðildarríkjunum um sjónvarpsrekstur  
(Stjttíð. EB nr. L 298 frá 17. 10. 1989, bls. 23-30)

Reglugerð ráðsins (EBE) nr. 2299/89 frá 24. júlí 1989 um starfsreglur fyrir notkun tölvufarskráningarkerfa  
(Stjttíð. EB nr. L 220 frá 29. 7. 1989, bls. 1)

Reglugerð ráðsins (EBE) nr. 2342/90 frá 24. júlí 1990 um fargjöld í áætlunarflugi  
(Stjttíð. EB nr. L 217 frá 11. 8. 1990, bls. 1)

Reglugerð ráðsins (EBE) nr. 295/91 frá 4. febrúar 1991 um sameiginlegar reglur um skaðabætur til handa farþegum sem er vísað frá vegna umframskráningar í áætlunarflugi  
(Stjttíð. EB nr. L 36 frá 8. 2. 1991, bls. 5)

## 3. UMHVERFI

### 3.1. ALMENNT

Tilskipun ráðsins 85/337/EBE frá 27. júní 1985 um mat á áhrifum sem tiltekna framkvæmdir á vegum hins opinbera eða einkaaðila kunna að hafa á umhverfið  
(Stjttíð. EB nr. L 175 frá 5. 7. 1985, bls. 40)

Tilskipun ráðsins 90/313/EBE frá 7. júní 1990 um frjálstan aðgang að upplýsingum um umhverfismál  
(Stjttíð. EB nr. L 158 frá 23. 6. 1990, bls. 56-58)

Reglugerð ráðsins (EBE) nr. 880/92 frá 23. mars 1992 um kerfi um veitingu vistmerkis EB  
(Stjttíð. EB nr. L 99 frá 11. 4. 1992, bls. 1-7)

### 3.2. MENGUN ANDRÚMSLOFTSINS

Tilskipun ráðsins 85/210/EBE frá 20. mars 1985 um samræmingu á lögum aðildarríkjanna um blýmagn í bensíni  
(Stjtið. EB nr. L 96 frá 3. 4. 1985, bls. 25)

Reglugerð ráðsins (EBE) nr. 594/91 frá 4. mars 1991 um efni sem eyða ósonlaginu  
(Stjtið. EB nr. L 67 frá 14. 3. 1991, bls. 1)

### 3.3. KEMÍSK EFNI, HÆTTUR SAMFARA IÐNAÐI OG LÍF-TÆKNI

Tilskipun ráðsins 79/831/EBE frá 18. september 1979 um sjöttu breytingu á tilskipun 67/548/EBE um samræmingu ákvæða í lögum og stjórnislyfyrirmælum um flokkun, pökkun og merkingu hættulegra efna  
(Stjtið. EB nr. L 259 frá 15. 10. 1979, bls. 10)

Tilskipun ráðsins 82/501/EBE frá 24. júní 1982 um hættu á stórslysum í tengslum við tiltekna iðnaðarstarfsemi  
(Stjtið. EB nr. L 230 frá 5. 8. 1982, bls. 1)

Tilskipun ráðsins 87/217/EBE frá 19. mars 1987 um að koma í veg fyrir og draga úr asbestmengun í umhverfinu  
(Stjtið. EB nr. L 85 frá 28. 3. 1987, bls. 40)

### 3.4. VERNDUN OG EFTIRLIT MEÐ VATNI

Tilskipun ráðsins 76/160/EBE frá 8. desember 1975 um gæði baðvatns  
(Stjtið. EB nr. L 31 frá 5. 2. 1976, bls. 1)

Tilskipun ráðsins 80/778/EBE frá 15. júní 1980 um gæði neysluvatns  
(Stjtið. EB nr. L 229 frá 30. 8. 1980, bls. 11)

Tilskipun ráðsins 91/271/EBE frá 21. maí 1991 um hreinsun skólps frá þéttbýli  
(Stjtið. EB nr. L 135 frá 30. 5. 1991, bls. 40)

### 3.5. HÁVAÐAMENGUNARVARNIR

Tilskipun ráðsins 80/51/EBE frá 20. desember 1979 um takmörkun á hávaða frá loftförum sem fljúga undir hljóðhraða  
(Stjtið. EB nr. L 18 frá 24. 1. 1980, bls. 26)

Tilskipun ráðsins 84/538/EBE frá 17. september 1984 um samræmingu laga aðildarríkjanna varðandi leyfilegt hljóðaflsstig garðsláttuvéla  
(Stjtið. EB nr. L 300 frá 19. 11. 1984, bls. 171)

Tilskipun ráðsins 86/594/EBE frá 1. desember 1986 um hávaða sem berst í lofti frá heimilistækjum  
(Stjtið. EB nr. L 344 frá 6. 12. 1986, bls. 24)

Tilskipun ráðsins 89/629/EBE frá 4. desember 1989 um takmörkun á hávaða frá almennum þotum  
sem fljúga undir hljóðhraða  
(Stjtið. EB nr. L 363 frá 13. 12. 1989, bls. 27)

### 3.6. ÚRGANGUR

Tilskipun ráðsins 75/439/EBE frá 16. júní 1975 um förgun olíuúrgangs  
(Stjtið. EB nr. L 194 frá 25. 7. 1975, bls. 23)

Tilskipun ráðsins 85/339/EBE frá 27. júní 1985 um umbúðir fyrir drykkjarvörur  
(Stjtið. EB nr. L 176 frá 6. 7. 1985, bls. 18)

Tilskipun ráðsins 91/157/EBE frá 18. mars 1991 um rafhlöður og rafgeyma sem innihalda tiltekin  
hættuleg efni  
(Stjtið. EB nr. L 78 frá 26. 3. 1991, bls. 38)

# YFIRLÝSING UM FJÁRMÁL

## 1. ÞÁTTUR

### 1. Yfirskrift

Stefna í neytendamálum – Önnur þriggja ára aðgerðaáætlun 1993 – 1995.

### 2. Fjárhagsáætlun – meginrættir

SPC Kafli B 510, A (fjárveitingar til stjórnunar)  
DG X B 3300 A 3059

### 3. Lagagrunnur

Frumkvæði framkvæmdastjórnarinnar til að fullnægja kröfum 100. gr. A sáttmálans og 129. gr. A Maastrichtáætlunarinnar.

### 4. Lýsing

Röð ráðstafana allt frá lagasetningu til upplýsingastarfsemi í þeirri viðleitni að einn og óskiptur markaður þjóni hagsmunum neytenda. Sérmarkmið eru: 1. virk beiting laga bandalagsins, 2. aukin miðlun upplýsinga til neytenda, 3. aukið og víðtækara samráð, 4. auðveldara verði að ná fram rétti sínum og jafna deilur, 5. aðlögun fjárhagsaðstoðar að þörfum neytenda.

#### 4.1. Gildistími

Aðgerðaáætlunin nær yfir árin 1993, 1994 og 1995.

#### 4.2. Markhópur

Allir borgarar í bandalaginu.

### 5. Flokkun kostnaðar

Enginn skyldubundinn tilkostnaður þar sem um er að ræða fjárveitingar þar sem greinarmunur er gerður.

### 6. Hvers kyns tilkostnaður

Kostnaðarliðir geta verið allt frá fjárframlögum til neytendastofnana til samningsgerðar við og fjárveitinga til ýmissa aðila sem veita þjónustu.

## 7. Fjárhagsforsendur

Aðgerðaáætlunin skal rúmast innan marka fjárhæða samkvæmt árlegri fjárhagsáætlun bandalagsins. Fjárhagsáætlun ársins 1993 fyrir stefnu í neytendamálum í B-kafla 510 er 16 MECU, fjárhagsáætlun aðgerðaáætlunarinnar fyrir 1994 í sama kafla er 15 MECU og framvirk framkvæmdaáætlun fyrir 1995 er 16 MECU. Ekki er fyrir séð að þörf sé sérstakra aukafjárveitinga. Þörf er á að sérstök áhersla sem lögð er á upplýsingamiðlun rúmist innan DG X-vinnuáætlunarinnar.

## 8. Ákvæði til að koma í veg fyrir svik

Allur tilkostnaður er háður hugsanlegu eftirliti af hálfu Endurskoðunarráttarins og þjónustustofnana framkvæmdastjórnarinnar.

Tilhlyðilegs rökstuðnings er krafist áður en greiðslur eru heimilaðar.

## 2. ÞÁTTUR

### Tilkostnaður vegna stjórnunar

Aðgerðaáætlunin er samin með það í huga að starfslið sem fyrir er geti hrint henni í framkvæmd.

## 3. ÞÁTTUR

### Greining á því hvernig tilkostnaður skilar sér

Markmiðið með aðgerðaáætluninni er í samræmi við þær niðurstöður Sutherlandskýrslunnar að stuðla að aukinni markaðsþátttöku neytenda á einum og óskiptum markaði með því að víkja að hindrunum sem nú eru í vegi og fjarlægja þær.

Til staðar er grunnur magnbundinna mælinga á venjum og viðhorfum sem lýsir stöðunni um þessar mundir. Við lok aðgerðaáætlunarinnar í ársbyrjun 1996 verður endurtekið prófunarverkefni í Evrópu notað til að meta framfarir. Mat á árangri sem náðst hefur, byggt á þessum grunni, verður tekið saman og sent ráðinu og Evrópuþinginu.

### Dreifraði

Ábyrgð framkvæmdastjórnarinnar er ekki einungis að tryggja að borgurum bandalagsins séu nægilega ljós áhrif þess á daglegt líf fólks að innri markaðnum sé komið á heldur er hún eina stofnunin til þess bær að tryggja að sjónarmið bandalagsins komi skýrt fram.