

## **Οι επενδύσεις, τα ακίνητα και η πρόσβαση στο διαδίκτυο συγκαταλέγονται στις καταναλωτικές αγορές με τη χαμηλότερη βαθμολογία**

*Η αγορά «επενδύσεων, συντάξεων και κινητών αξιών», οι υπηρεσίες που αφορούν ακίνητα και η παροχή υπηρεσιών διαδικτύου είναι οι τρεις αγορές που είναι πιθανότερο να απογοητεύσουν τους καταναλωτές στην ΕΕ, σύμφωνα με τον πίνακα αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές αγορές για το φθινόπωρο του 2010, ο οποίος δημοσιεύτηκε σήμερα. Μεταξύ των αγορών εμπορευμάτων, τη χαμηλότερη επίδοση είχαν η αγορά «μεταχειρισμένων αυτοκινήτων», η «ένδυση και η υπόδηση» και η αγορά κρέατος. Στην άλλη άκρη του φάσματος, οι αεροπορικές εταιρείες εμφανίζουν καλά αποτελέσματα παρά τις αναστατώσεις που προκλήθηκαν την άνοιξη του 2010, ενώ οι καταναλωτές εκτιμούν επίσης τα αγαθά και τις υπηρεσίες που αφορούν τον τομέα του πολιτισμού. Ο πίνακας αποτελεσμάτων ταξινομεί τις καταναλωτικές αγορές εξετάζοντας δείκτες όπως η συγκρισιμότητα, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών, η ικανοποίηση, τα προβλήματα και οι καταγγελίες των καταναλωτών, η ευκολία αλλαγής φορέα παροχής, οι τιμές κτλ. Σκοπός είναι να εντοπιστούν οι αγορές που εμφανίζουν τον μεγαλύτερο κίνδυνο δυσλειτουργίας, για μελέτες παρακολούθησης, οι οποίες θα αναλύσουν σε βάθος τα προβλήματα και θα εντοπίσουν τις λύσεις που μπορούν να δοθούν με τη χάραξη σχετικής πολιτικής. Για πρώτη φορά, ο πίνακας αποτελεσμάτων αξιολογεί 50 διαφορετικές αγορές – από τα τρόφιμα και τις οικιακές συσκευές έως την επισκευή αυτοκινήτων – σε όλες τις χώρες της ΕΕ.*

Ο Επίτροπος της ΕΕ αρμόδιος για θέματα υγείας και καταναλωτικής πολιτικής, κ. John Dalli, δήλωσε: «Η μεγάλη υπόσχεση της ενιαίας αγοράς είναι αυτό που μπορεί να κάνει για τους καταναλωτές, όσον αφορά τη μείωση των τιμών, την μεγαλύτερη προσφορά, τη διαφάνεια και την ικανοποίηση. Χάρη στον πίνακα αποτελεσμάτων μπορούμε να εντοπίσουμε τις αγορές εκείνες στις οποίες δεν φαίνεται να συμβαίνει κάτι τέτοιο». Και καταλήγει: «Τα επόμενα μέτρα που θα λάβουμε είναι να μελετήσουμε περισσότερο δύο αγορές, την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου και την αγορά κρέατος, και να ενθαρρύνουμε τις εθνικές αρχές να χρησιμοποιήσουν τα αποτελέσματα στην εργασία τους».

### **Ο πίνακας αποτελεσμάτων**

Ο πίνακας αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές αγορές βασίζεται σε μια έρευνα παρακολούθησης της αγοράς η οποία μετράει τις εμπειρίες και τις απόψεις που αναφέρουν οι καταναλωτές σε σχέση με μια πρόσφατη αγορά που πραγματοποίησαν σε κάθε μία από τις αγορές. Για πρώτη φορά το 2010 ο πίνακας παρέχει στοιχεία για **50 καταναλωτικές αγορές**, οι οποίες αντιστοιχούν σε περισσότερο από το **60% του προϋπολογισμού των νοικοκυριών**.

Σκοπός του πίνακα αποτελεσμάτων είναι να **εντοπιστούν οι αγορές που δεν είναι ενδεχομένως ικανοποιητικές για τους καταναλωτές**. Με τον τρόπο αυτό παρέχονται καθοριστικής σημασίας στοιχεία που δικαιολογούν την παρακολούθηση των σχετικών πολιτικών και εμπλουτίζεται το γενικότερο έργο παρακολούθησης που πραγματοποιεί η Επιτροπή όσον αφορά τη λειτουργία της ενιαίας αγοράς.

Η κατάταξη των βασικών αγορών βασίζεται σε μια συνολική βαθμολογία που απαρτίζεται από τους εξής δείκτες:

- **Ευκολία σύγκρισης αγαθών και υπηρεσιών.** Οι αγορές στις οποίες, κατά την άποψη των καταναλωτών, είναι πιο δύσκολη η σύγκριση των προσφορών ήταν **οι τράπεζες, οι τηλεπικοινωνίες και οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας** (παροχή ύδατος, φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος), **οι υπηρεσίες που αφορούν τα ακίνητα και οι νομικές υπηρεσίες** (συμπεριλαμβανομένων των λογιστικών και συμβολαιογραφικών υπηρεσιών). Η αγορά βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων παρουσιάζει την μεγαλύτερη συγκρισιμότητα.
- **Εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο γεγονός ότι οι λιανοπωλητές συμμορφώνονται με τους καταναλωτικούς κανόνες:** οι αγορές τις οποίες οι καταναλωτές εμπιστεύονται λιγότερο είναι οι **επενδύσεις, οι συντάξεις και οι κινητές αξίες, τα μεταχειρισμένα αυτοκίνητα και οι υπηρεσίες που αφορούν τα ακίνητα**.
- **Προβλήματα και καταγγελίες.** Οι αγορές στις οποίες οι καταναλωτές αντιμετώπισαν τα περισσότερα προβλήματα είναι η **πρόσβαση στο διαδίκτυο, οι σιδηρόδρομοι, οι υπηρεσίες που αφορούν τα ακίνητα και οι επενδύσεις, οι συντάξεις και οι κινητές αξίες**. Οι αγορές για τις οποίες υπήρξαν οι περισσότερες καταγγελίες είναι η **κινητή τηλεφωνία, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, τα νέα αυτοκίνητα και οι τραπεζικοί τρεχούμενοι λογαριασμοί**.
- **Γενική ικανοποίηση και προσδοκίες.** Σε γενικές γραμμές, το 57% των ευρωπαϊκών καταναλωτών πιστεύουν ότι οι αγορές ανταποκρίνονται στις αναμενόμενες προσδοκίες. Τα υψηλότερα ποσοστά δυσαρέσκειας εντοπίζονται στις αγορές **επενδύσεων, συντάξεων και κινητών αξιών, ακινήτων και σιδηροδρομικών μεταφορών**. Τα πολιτιστικά αγαθά και οι πολιτιστικές υπηρεσίες παρέχουν την μεγαλύτερη ικανοποίηση στους καταναλωτές της ΕΕ.

Επιπλέον, ο πίνακας αποτελεσμάτων παρακολουθεί επίσης:

- **την ευκολία αλλαγής του φορέα παροχής υπηρεσιών** καθώς και την πραγματική συμπεριφορά όσον αφορά την αλλαγή παρόχων. Η αλλαγή θεωρείται πιο δύσκολη στον τομέα της **παροχής ηλεκτρικού ρεύματος**, ενώ ακολουθούν οι τομείς **των επενδυτικών τραπεζικών υπηρεσιών, της παροχής φυσικού αερίου και των τραπεζικών δανείων**.
- **Απόκλιση τιμών.** Η τιμή είναι ένα από τα βασικότερα κριτήρια αγοράς για τους καταναλωτές και οι μεγαλύτερες αποκλίσεις τιμών στην ενιαία αγορά μπορεί να αποτελούν ένδειξη κερματισμού. Ο πίνακας δείχνει σημαντικές διαφορές τιμών στο σύνολο της ΕΕ. Οι διαφορές στις **τιμές των υπηρεσιών** είναι εν γένει πολύ μεγαλύτερες από τις διαφορές στις τιμές των αγαθών, και οι μεγαλύτερες αποκλίσεις εντοπίζονται στους **τραπεζικούς τρεχούμενους λογαριασμούς και στις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο**.

Οι απώλειες που έχουν υποστεί ορισμένοι ευρωπαίοι καταναλωτές, λόγω προβλημάτων τα οποία αποτέλεσαν αιτία καταγγελίας, εκτιμάται ότι ανέρχονται στο 0,3% περίπου του ΑΕΠ της ΕΕ. Τα ποσά αυτά θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν καλύτερα για την αγορά αποτελεσματικών και καινοτομικών αγαθών και υπηρεσιών, δίνοντας, με αυτό τον τρόπο, στην οικονομία της ΕΕ την ώθηση που τόσο χρειάζεται.

## Τα κυριότερα ευρήματα

- Από την οπτική γωνία των καταναλωτών, τρεις αγορές υπηρεσιών εμφανίζουν σταθερά την χαμηλότερη επίδοση, ανεξάρτητα από το εάν λαμβάνεται υπόψη ή όχι το μέγεθος των χωρών της ΕΕ. Αυτές είναι η αγορά «επενδύσεων, συντάξεων και κινητών αξιών», οι υπηρεσίες που αφορούν ακίνητα και η παροχή υπηρεσιών διαδικτύου.
- Οι τρεις αγορές αγαθών με τη χειρότερη επίδοση ήταν οι εξής: τα μεταχειρισμένα αυτοκίνητα, η ένδυση και η υπόδηση και η αγορά κρέατος (βλ. [MEMO/10/514](#) για περισσότερες λεπτομέρειες).
- Η αγορά των «βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων» καθώς και οι «πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες» συγκαταλέγονται μεταξύ των αγορών με την καλύτερη βαθμολογία.
- Οι καταναλωτές τοποθετούν τις αερογραμμές στο 50 % των αγορών που εμφανίζει τις καλύτερες επιδόσεις, πάνω από άλλες υπηρεσίες μεταφορών και, μάλιστα, σε μια πολύ δύσκολη εποχή για τον κλάδο.

## Τα επόμενα βήματα

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα δρομολογήσει δύο μελέτες αγοράς ώστε να διερευνήσει ενδελεχώς τις αιτίες στις οποίες οφείλονται τα ευρήματα και για να προτείνει λύσεις μέσω της χάραξης πολιτικής. Οι αγορές οι οποίες θα αναλυθούν είναι οι εξής:

- **Η παροχή υπηρεσιών διαδικτύου**, η οποία είναι η τρίτη κατά σειρά αγορά με τη χειρότερη βαθμολογία στην γενική κατηγορία και η αγορά με το υψηλότερο ποσοστό καταναλωτών που αντιμετώπισαν προβλήματα και με τιμές που παρουσιάζουν μεγάλη απόκλιση μεταξύ των χωρών της ΕΕ. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι καθοριστικής σημασίας για την ψηφιακή ένταξη και τη διαμόρφωση μιας ψηφιακής ενιαίας αγοράς.
- **Η αγορά κρέατος**, μία από τις αγορές αγαθών με τη χαμηλότερη βαθμολογία. Το κρέας αποτελεί επίσης ένα προϊόν που αγοράζεται συχνά και αντιστοιχεί σε μεγάλο ποσοστό των προϋπολογισμών των καταναλωτών.

**Για το πλήρες κείμενο του πίνακα αποτελεσμάτων:**

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts\\_en.htm#4CMS](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#4CMS)