

Η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης από νωρίς έδειξε το ενδιαφέρον της για την προστασία των καταναλωτών και πήρε συγκεκριμένα μέτρα προς

Βήματα εναρμόνισης της προστασίας του καταναλωτή στην ΕΕ

την κατεύθυνση αυτή. Ήδη προχωρεί αφ' ενός μεν σε περαιτέρω προσπάθεια εναρμόνισης του πλαισίου προστασίας καταναλωτή που ισχύει στα επί μέρους κράτη-μέλη και αφ' ετέρου λαμβάνει τα πρώτα μέτρα για την προστασία των καταναλωτών κατά την εισαγωγή του ευρώ.

Τα μέτρα αυτά θα διατρέξουμε στη συνέχεια.



Γιάννη Μούργελα
Νομικού Συμβούλου ΕΕΤ

Ι. Εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Σύμφωνα με το πρώτο πρόγραμμα για την προστασία και την ενημέρωση των καταναλωτών που υιοθετήθηκε το 1975, ένα από τα θεμελιώδη δικαιώματα που έπρεπε να προστατευθεί είναι το δικαίωμα δίκαιης επανόρθωσης των ζημιών μέσω γρήγορων, αποτελεσματικών και μη

δαπανηρών διαδικασιών.

Πράγματι το κόστος της παροχής νομικών συμβουλών, τα δικαστικά έξοδα, οι αμοιβές των εμπειρογνομόνων, το συνήθως μεγάλο χρονικό διάστημα που απαιτείται για την εκδίκαση μιας υπόθεσης και την έκδοση δικαστικής απόφασης, σε συνδυασμό με τη μικρή συνήθως αξία του ανακειμένου της διαφοράς αποθαρρύνουν τους καταναλωτές από την επιδίωξη προάσπισης των δικαιωμάτων τους μέσω της τακτικής δικαιοσύνης.

Για τη βελτίωση της κατάστασης αυτής τρεις τρόποι προσφέρονται:

α. Η απλούστευση και επιτάχυνση των δικαστικών διαδικασιών.

Προς την κατεύθυνση αυτή τα περισσότερα κράτη-μέλη έχουν λάβει μέτρα απλούστευσης και επιτάχυνσης των δικαστικών διαδικασιών για διαφορές μικρής αξίας. Στη χώρα μας ο Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας περιέχει ειδικές διατάξεις για τις λεγόμενες μικροδιαφορές (σήμερα μέχρι του ποσού των 150.000 δρχ.) που συμβάλλουν στην απλούστευση και επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης.

β. Η βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ επαγγελματιών και καταναλωτών με στόχο το φιλικό διακανονισμό των διαφορών και κατ' επέκταση την αποφυγή των προαναφερόμενων προβλημάτων, προς όφελος προφανώς των καταναλωτών, αλλά και των επαγγελματιών, οι οποίοι με τον τρόπο αυτό βελτιώνουν τις σχέσεις τους με την πελατεία και αποφεύγουν τις δικαστικές διαδικασίες.

γ. Η θέσπιση εξώδικων διαδικασιών για την επίλυση των διαφορών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή από καιρό υποστηρίζει την ανάπτυξη τέτοιων συστημάτων σε εθνικό επίπεδο και πράγματι τέτοια συστήματα έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν αποτελεσματικά σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αν και παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές μεταξύ τους.

Σε μερικές περιπτώσεις τα όργανα επίλυσης των διαφορών έχουν θεσπισθεί από κρατικές κεντρικές ή τοπικές αρχές (πχ τα "Consumer Complaints Bodies" των Σκανδιναβικών χωρών), σε άλλες περιπτώσεις έχουν υιοθετηθεί από οργανώσεις ή φορείς επαγγελματιών (πχ οι

“ombudsman” του τραπεζικού ή του ασφαλιστικού τομέα κρατών-μελών), ενώ σε άλλες περιπτώσεις αποτελούν πρωτοβουλίες μεμονωμένων επαγγελματιών ή επιχειρήσεων.

Κατ’ επέκταση μεγάλες διαφορές παρατηρούνται και στη φύση και τα χαρακτηριστικά των αποφάσεων των οργάνων αυτών. Σε άλλες περιπτώσεις οι αποφάσεις τους είναι δεσμευτικές για τα μέρη, σε άλλες είναι δεσμευτικές μόνο για τους επαγγελματίες και σε άλλες αποτελούν μόνο συμβουλές για τη συμβιβαστική επίλυση των διαφορών.

Σε κάθε περίπτωση πάντως επιδίωξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι αφ’ ενός μεν η εξασφάλιση των ελάχιστων απαραίτητων **εγγυήσεων ανεξαρτησίας και αμεροληψίας** των οργάνων αυτών και αφ’ ετέρου η βελτίωση των **δυνατοτήτων πρόσβασης** των καταναλωτών στις εξώδικες αυτές διαδικασίες επίλυσης των διαφορών.

Για τη βελτίωση των δυνατοτήτων πρόσβασης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με πρόσφατη σχετική Ανακοίνωση παρουσιάζει και προτείνει την υιοθέτηση ενός **“ευρωπαϊκού εντύπου υποβολής αιτημάτων του καταναλωτή”**, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιείται τόσο σε εθνικό, όσο και σε διασυνοριακό επίπεδο για την έναρξη της εξώδικης διαδικασίας επίλυσης των διαφορών.

Το έντυπο αυτό, που βρίσκεται ήδη στη διάθεση των ενδιαφερομένων μέσω του Internet (διεύθυνση: <http://europa.eu.int/comm/dg24>), έχει σχεδιασθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καθοδηγείται ο καταναλωτής στη διατύπωση του προβλήματος και του αιτήματός του. Παρέχονται στον καταναλωτή πολλαπλές απαντήσεις για να επιλέξει την ή τις καταλληλότερες και ταυτόχρονα διατίθενται επαρκή κενά για τις αναγκαίες περιγραφές. Το έντυπο αυτό αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συνεπώς δεν μπορεί να τροποποιηθεί ή αλλοιωθεί, μπορεί όμως να προσαρμοσθεί στις συγκεκριμένες απαιτήσεις και ανάγκες των επί μέρους φορέων ομοειδών οικονομικών μονάδων ή και επαγγελματικών ενώσεων.

Η παρουσίαση του εντύπου αυτού αποτελεί πράγματι ουσιαστική προσπάθεια βοήθειας των καταναλωτών για την προάσπιση των δικαιωμάτων τους. Από την άλλη μεριά όμως, στο μέτρο που αυτό θα αποτελέσει το μοναδικό μέσο παραπομπής της διαφοράς σε εξώδικο σύστημα επίλυσης διαφορών, ίσως αποτελέσει και ανασταλτικό στοιχείο στην

προσφυγή στα συστήματα αυτά. Έχει ήδη παρατηρηθεί ότι παρά την απλούστευση του περιεχομένου του, πολλοί καταναλωτές ίσως αντιμετωπίσουν δυσκολίες στη συμπλήρωσή του. Ετσι προτείνεται η μη αποκλειστική χρησιμοποίησή του.

Οι παρατηρήσεις αυτές είναι ίσως ορθές. Η συστηματοποίηση όμως της παρουσίας των παραπόνων αναμφίβολα συμβάλλει αποφασιστικά στην αντιμετώπισή τους και από την άποψη αυτή η υιοθέτηση συγκεκριμένου εντύπου είναι μάλλον επιβεβλημένη. Αλλωστε η καθιέρωση συγκεκριμένου εντύπου αναμφίβολα θα δράσει και εκπαιδευτικά προς όφελος των καταναλωτών.

Για την εξασφάλιση εξ άλλου επαρκών εγγυήσεων ανεξαρτησίας και αμεροληψίας των οργάνων εξώδικης επίλυσης των διαφορών η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι έτοιμη να υιοθετήσει Σύσταση για **τις αρχές που πρέπει να διέπουν την εκλογή και τη λειτουργία των οργάνων αυτών**.

Σύμφωνα με τη Σύσταση αυτή, η αρχή της ανεξαρτησίας εξασφαλίζεται εφόσον το πρόσωπο που ορίζεται για την επίλυση των διαφορών:

ρ διαθέτει επαρκή προς τούτο εμπειρία και γνώσεις

ρ διαθέτει εντολή η διάρκεια της οποίας είναι επαρκής για την ανεξαρτησία του που δεν μπορεί να ανακληθεί χωρίς βάσιμη αιτιολόγηση

ρ όταν ορίζεται από επαγγελματική ένωση δεν θα πρέπει να έχει εργασθεί στην επαγγελματική αυτή ένωση ή σε κάποιο από τα μέλη της κατά τη διάρκεια της τελευταίας τριετίας πριν τον ορισμό ή την εκλογή του

ρ όταν ορίζεται ή εκλέγεται από συλλογικό όργανο, σ’ αυτό θα πρέπει να εκπροσωπούνται ισομερώς οι καταναλωτές και οι επαγγελματίες.

Τα μέτρα αυτά για την εξασφάλιση της αρχής της ανεξαρτησίας είναι κατ’ αρχήν ορθά. Αντιρρήσεις μπορούν μόνο να διατυπωθούν αναφορικά με τον όρο της μη επαγγελματικής απασχόλησης του υπευθύνου στην ένωση που τον ορίζει ή εκλέγει ή σε κάποιο από τα μέλη της για μία τριετία προς τον ορισμό ή την εκλογή του. Σε πολλές περιπτώσεις η απαιτούμενη εμπειρία για την επίλυση των διαφορών αποκτάται μόνο από την επαγγελματική ενασχόληση στο συγκεκριμένο χώρο. Ετσι το μέτρο αυτό, μέχρις ενός τουλάχιστον σημείου, έρχεται σε

αντίθεση με την ανάγκη επαρκούς γνώσης του αντικειμένου. Για τους λόγους αυτούς θα ήταν ορθότερο αντί της δέσμευσης αυτής, να υιοθετηθεί το μέτρο της λύσης κάθε επαγγελματικής σχέσης του υπευθύνου πριν την ανάληψη των καθηκόντων του και της κατ' αποκλειστικότητα άσκησης των καθηκόντων που αναλαμβάνει.

Η αρχή της διαφάνειας εξ άλλου σύμφωνα με τη Σύσταση διασφαλίζεται εφόσον καθορίζονται λεπτομερώς:

• το είδος των διαφορών που μπορούν να παραπεμφθούν στο συγκεκριμένο σύστημα εξώδικης επίλυσης των διαφορών και τα όρια της δικαιοδοσίας των σχετικών οργάνων

• οι κανόνες που διέπουν την προσφυγή στο συγκεκριμένο σύστημα και τη λειτουργία του για την εξέταση των παραπόνων για την έκδοση των αποφάσεων

• το κόστος της διαδικασίας και η κατανομή του στα μέρη

• το είδος των κανόνων και διατάξεων επί των οποίων θεμελιώνονται οι αποφάσεις του οργάνου

• η νομική αξία και η δεσμευτικότητα των αποφάσεων.

Για την αρχή της αποτελεσματικότητας απαραίτητη είναι:

• η πρόσβαση του καταναλωτή στη διαδικασία χωρίς την υποχρεωτική παράσταση νομικού εκπροσώπου

• η ολοκλήρωση της διαδικασίας είτε ανέξοδα για τον καταναλωτή, είτε με λογικό κόστος

• ο καθορισμός συντόμων προθεσμιών και η ολοκλήρωση των διαδικασιών σε μικρό χρονικό διάστημα.

Τέλος το σύστημα και η λειτουργία πρέπει ακόμη να διέπονται από τις αυτονόητες αρχές της ακρόασης και των δύο μερών της διαφοράς, της μη δεσμευτικότητας της απόφασης και του μη αποκλεισμού της δυνατότητας του καταναλωτή να προσφύγει στην τακτική δικαιοσύνη, εκτός εάν τα μέρη αποδέχθηκαν ρητά το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τόσο με την προαναφερθείσα ανακοίνωση όσο και με την πιο πάνω Σύσταση εξεδίλωσε τη βούλησή της να στηρίξει συστήματα εξώδικης επίλυσης των διαφορών και την πρόθεσή της να βοηθήσει την αποτελεσματική λειτουργία τους, ενώ συγχρόνως έθεσε το πλαίσιο των αρχών που πρέπει να διέπουν τη συγκρότηση και τη λειτουργία τους.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επέλεξε να

προχωρήσει στην παρέμβασή της αυτή με τα ήπια μέσα της Ανακοίνωσης και της Σύστασης, που δεν έχουν χαρακτηριστικά κανόνων δικαίου υποχρεωτικής εφαρμογής. Πρόκειται αναμφίβολα για ορθή επιλογή λαμβανομένης υπόψη της πολυμορφίας των συστημάτων που υπάρχουν και λειτουργούν στα κράτη-μέλη. Ο άμεσος στόχος άλλωστε πρέπει να είναι η σταδιακή, ουσιαστική εναρμόνιση σε επίπεδο αρχών και στη συνέχεια, εφόσον κριθεί αναγκαίο, η εναρμόνιση σε επίπεδο συστημάτων.

Στην Ελλάδα, όπως είναι γνωστό, η φετινή Τακτική Γενική Συνέλευση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών αποφάσισε την εισαγωγή του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή και ενέκρινε τον κανονισμό λειτουργίας του γραφείου του. Επόμενη δε Εκτακτη Γενική Συνέλευση, που θα συγκληθεί στους αμέσως επόμενους μήνες, θα εκλέξει τον πρώτο Έλληνα Τραπεζικό Μεσολαβητή, ο οποίος θα κληθεί να θέσει τις βάσεις για τη λειτουργία του θεσμού στο πλαίσιο των αρχών που η Ευρωπαϊκή Ένωση έθεσε και να περιβάλει αυτόν ήδη από τα πρώτα του βήματα με το κύρος του, στοιχείο αποφασιστικής σημασίας για την αποδοχή του και συνεπώς την επιτυχία του.

II. Η προστασία των καταναλωτών κατά την εισαγωγή του ευρώ

Όπως είναι γνωστό, στις 2 Μαΐου 1998 οι ηγέτες των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης επικύρωσαν τις αποφάσεις του ECOFIN για την εισαγωγή του ευρώ, τα κράτη που θα αποτελέσουν τη λεγόμενη “Euro-land”, το κλείδωμα των ισοτιμιών μεταξύ των νομισμάτων των χωρών αυτών, και τέλος επέλεξαν τον πρώτο ηγέτη της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

Λίγες ημέρες νωρίτερα και συγκεκριμένα την 23η Απριλίου 1998, η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης υιοθέτησε τρεις Συστάσεις που αφορούν στην προστασία των καταναλωτών κατά την εισαγωγή του ευρώ στις συναλλαγές.

Η πρώτη αφορά στις **προμήθειες των τραπεζών για τη μετατροπή λογαριασμών και χρημάτων σε ευρώ**.

Σύμφωνα με αυτή, οι τράπεζες θα πρέπει, **μέχρι την 1η Ιανουαρίου 1999 το αργότερο,**

να υιοθετήσουν κώδικα πρακτικής, σύμφωνα με τον οποίο δεν θα επιβαρύνουν τους πελάτες τους με προμήθειες ή άλλες παρόμοιες χρεώσεις:

ρ για τη μετατροπή κατά τη μεταβατική περίοδο από το εθνικό νόμισμα σε ευρώ και αντίστροφα των εισερχόμενων και εξερχόμενων πληρωμών.

ρ για τη μετατροπή σε ευρώ, μέχρι το τέλος της μεταβατικής περιόδου το αργότερο, των λογαριασμών που τηρούνται σ' αυτές.

ρ για τη μετατροπή των εθνικών χαρτονομισμάτων και νομισμάτων σε ευρώ-χαρτονομίσματα και ευρώ-νομίσματα κατά την τελευταία φάση της μεταβατικής περιόδου.

Επίσης με τον ίδιο κώδικα, οι τράπεζες θα πρέπει να δεσμευθούν ότι θα χρεώνουν τους πελάτες τους για προς αυτούς υπηρεσίες σε ευρώ με τις ίδιες προμήθειες και λοιπές επιβαρύνσεις που χρεώνουν για όμοιες υπηρεσίες σε εθνικό νόμισμα.

Τέλος οι τράπεζες θα πρέπει να δημοσιοποιούν με σαφήνεια την εφαρμογή των επίσημων ισοτιμιών για κάθε μετατροπή λογιστικού ή μη χρήματος σε ευρώ.

Βέβαια τα προαναφερόμενα αποτελούν μόνο Σύσταση της Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς τα κράτη-μέλη και τις τράπεζες που είναι εγκατεστημένες και λειτουργούν σ' αυτά. Ετσι εάν τα κράτη-μέλη δεν υιοθετήσουν συγκεκριμένους υποχρεωτικής εφαρμογής σχετικούς κανόνες δικαίου, απόκειται στις τράπεζες να αποφασίσουν εάν θα χρεώνουν τους πελάτες τους με προμήθειες και ποιες για τις μετατροπές σε ευρώ. Όμως όποια τράπεζα αποφασίσει τη χρέωση προμηθειών, θα πρέπει να παρέχει στους πελάτες της σαφή σχετική πληροφόρηση, τόσο πριν (*ex ante*), όσο και μετά (*ex post*) τη συναλλαγή. Ετσι θα πρέπει να υπάρχουν για το κοινό έγγραφες ανακοινώσεις για τις προμήθειες που η κάθε τράπεζα χρεώνει για κάθε πράξη μετατροπής σε ευρώ, ενώ μετά τη συναλλαγή ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνεται μέσω μηνιαίων λογαριασμών ή οποιωνδήποτε άλλων μέσων επικοινωνίας με τους πελάτες χρησιμοποιούνται, για την ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε για τη μετατροπή και χωριστά κάθε προμήθεια ή άλλη χρέωση που του επιβλήθηκε.

Είναι προφανές ότι η επιτυχής άνευ κλυδωνισμών εισαγωγή του ευρώ στις συναλλαγές εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εκπαίδευση και εξοικείωση των

συναλλασσομένων με το νέο αυτό νόμισμα.

Ενας τρόπος για την επίτευξη αυτής της εξοικείωσης είναι η αναγραφή των τιμών πώλησης των αγαθών και των υπηρεσιών, κατά τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου, τόσο στο εθνικό νόμισμα, όσο και σε ευρώ.

Η προφανής ορθότητα του συμπεράσματος αυτού υποστηρίχθηκε από εκτεταμένες έρευνες και μελέτες εμπειρογνομόνων με αποτέλεσμα η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσει το μέτρο και να λάβει πρόνοια για την εφαρμογή του. Ετσι την 23η Απριλίου 1998 υιοθέτησε **Σύσταση για τη διπλή παράθεση των τιμών προϊόντων και υπηρεσιών**, ως μέρος της συνολικής επικοινωνιακής πολιτικής για την εισαγωγή του ευρώ.

Σύμφωνα με τη Σύσταση αυτή, οι τράπεζες και οι επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας καλούνται να εφαρμόσουν πρώτες το μέτρο και να αρχίσουν να εκφράζουν τους λογαριασμούς τους και σε ευρώ, από τα πρώτα στάδια της μεταβατικής περιόδου, ενώ στο λιανεμπόριο η διπλή παράθεση τιμών θα πρέπει να εφαρμοσθεί προοδευτικά ανάλογα με τις ανάγκες σε υλικοτεχνική υποδομή και το κόστος που η εφαρμογή του μέτρου συνεπάγεται. Για τη διευκόλυνση δε των επί μέρους οικονομικών μονάδων να ανταποκριθούν, καλούνται οι επαγγελματικές ενώσεις να υιοθετήσουν κοινούς τύπους ή τρόπους για την παράθεση των τιμών τόσο στο εθνικό νόμισμα, όσο και σε ευρώ.

Σε κάθε περίπτωση για την έκφραση της τιμής σε ευρώ θα πρέπει να χρησιμοποιούνται οι επίσημες ισοτιμίες και να γίνεται στρογγυλοποίηση στο πλησιέστερο "cent". Οι ανακοινούμενες τιμές και οι τιμοκατάλογοι θα πρέπει να είναι σαφείς, ευανάγνωστοι και να μην αφήνουν αμφιβολίες στον καταναλωτή. Προς την κατεύθυνση αυτή θα πρέπει να είναι σαφής η τιμή που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής και το νόμισμα της καταβολής, ενώ θα πρέπει να καθίσταται σαφές στον καταναλωτή εάν ο πωλητής των αγαθών ή ο παρέχων τις υπηρεσίες είναι διατεθειμένος να αποδεχθεί πληρωμή σε ευρώ.

Και στην περίπτωση αυτή οι παραπάνω κανόνες δεν είναι υποχρεωτικής εφαρμογής. Καλούνται όμως τα κράτη-μέλη να τους υιοθετήσουν για την εναρμόνιση των μέτρων για την όσο το δυνατόν ομαλότερη εισαγωγή του ευρώ στις συναλλαγές.

Οι προπεριγραφόμενες Συστάσεις για τη μη

χρέωση προμηθειών για τη μετατροπή του λογιστικού ή μη χρήματος σε ευρώ και την παράθεση των τιμών των προϊόντων και υπηρεσιών στο εθνικό νόμισμα και σε ευρώ αποτελούν επί μέρους μέτρα της στρατηγικής προσέγγισης στην εισαγωγή του ευρώ, που αλληλοσυμπληρώνονται με το συνεχή διάλογο που θα πρέπει να διατηρηθεί ζωντανός καθόλη τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου μεταξύ όλων των παραγόντων της οικονομίας για τη διασφάλιση συνεχούς προόδου στις πρακτικές προετοιμασίες για την εισαγωγή του ευρώ.

Στην εγκαινίαση και συνέχιση αυτού του διαλόγου στοχεύει η τρίτη **Σύσταση** της Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 23ης Απριλίου 1998. Με αυτή καλούνται τα κράτη-μέλη να ενθαρρύνουν το **διάλογο μεταξύ ενώσεων επαγγελματιών ή φορέων ομοειδών οικονομικών μονάδων και οργανώσεων καταναλωτών**, σκοπός του οποίου θα πρέπει να είναι η επίτευξη συμφωνιών επί **κωδίκων πρακτικής** για την **ελάχιστη πληροφόρηση** των καταναλωτών για την εισαγωγή του ευρώ.

Στη σύσταση γίνεται ειδική μνεία στις Εθνικές Ενώσεις Τραπεζών αναφορικά με την υιοθέτηση κανόνων πρακτικής για τη χρέωση ή μη προμηθειών για τη μετατροπή του λογιστικού ή μη χρήματος σε ευρώ. Καλούνται μάλιστα οι Εθνικές Ενώσεις Τραπεζών **να γνωστοποιήσουν στην Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσω των Ευρωπαϊκών Ενώσεων μέχρι την 1η Νοεμβρίου 1998, την πρόοδο** που έχει επιτευχθεί και τον τρόπο με τον οποίο προτίθενται να εφαρμόσουν τους κώδικες πρακτικής.

Περαιτέρω, ιδιαίτερη πρόνοια λαμβάνεται για την **παροχή βοήθειας και στήριξης στις μικρές επιχειρήσεις** για τη μετάβαση στο ευρώ.

Τέλος, διατάξεις της εν λόγω Σύστασης αφιερώνονται στο ρόλο της **εκπαίδευσης** στην προετοιμασία για τη μετάβαση στο νέο νόμισμα. Συγκεκριμένα καλούνται τα κράτη-μέλη να υποστηρίξουν συστήματα εκπαίδευσης εκπαιδευτών, οι οποίοι στη συνέχεια θα κληθούν να περάσουν κατάλληλη πληροφόρηση τόσο στο πλαίσιο της σχολικής εκπαίδευσης, όσο και της επαγγελματικής κατάρτισης. Παράλληλα οι ενώσεις επαγγελματιών και τα επιμελητήρια θα πρέπει να οργανώσουν συστήματα ροής πληροφοριών και παροχής συμβούλων και βοήθειας για τα πρακτικά μέτρα που πρέπει

να λαμβάνονται από τα μέλη τους για την προετοιμασία για την εισαγωγή του ευρώ.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, οι Συστάσεις αυτές της Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν αποτελούν υποχρεωτικά εφαρμοστέο δίκαιο για τα κράτη-μέλη ή τους επί μέρους φορείς που λειτουργούν σ' αυτά. Όμως αφ' ενός μεν εκφράζουν την πολιτική βούληση των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για να εξασφαλισθεί η ομαλή μετάβαση στο ενιαίο Ευρωπαϊκό νόμισμα και αφ' ετέρου σηματοδοτούν την κατεύθυνση που τα μέτρα αυτά πρέπει να έχουν. Κατά τα λοιπά τα κράτη-μέλη και οι επί μέρους φορείς αφήνονται ελεύθεροι να εξειδικεύσουν αυτά λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες της κάθε εθνικής οικονομίας και τα χαρακτηριστικά των οικονομικών συναλλαγών κάθε τομέα της οικονομίας κάθε κράτους-μέλους.

Κατόπιν αυτών μένει μόνο να σημειώσουμε ολοκληρώνοντας την παρουσίαση, ότι η ορθή συνειδητή αυτή επιλογή της Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν πρέπει να φαλκιδευθεί σε επίπεδο κρατών-μελών. Τα κράτη-μέλη ανταποκρινόμενα στις διατάξεις των ως άνω Συστάσεων θα πρέπει να ενθαρρύνουν μέτρα σαν τα προαναφερόμενα, αλλά δεν θα πρέπει να τα επιβάλουν παρεμβαίνοντας στη δυναμική των αγορών με αμφίβολα ως εκ της επιβολής αποτελέσματα.

Αυτό ισχύει πολύ περισσότερο για τομείς όπως η ελληνική τραπεζική αγορά, όπου τόσο οι επί μέρους τράπεζες, όσο και η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών έχουν να επιδείξουν συγκεκριμένα μέτρα για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών, όπως ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, η εισαγωγή του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή (ombudsman) και του εποικοδομητικού διαλόγου με το Υπουργείο Ανάπτυξης.