

REGLAMENTO (UE) N° 254/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**de 26 de febrero de 2014****sobre el Programa plurianual de Consumidores para el período 2014-2020 y por el que se deroga la Decisión n° 1926/2006/CE**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 169,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽¹⁾,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones ⁽²⁾,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario ⁽³⁾,

Considerando lo siguiente:

- (1) En la Comunicación de la Comisión de 3 de marzo de 2010 titulada «Europa 2020: Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador» («Europa 2020»), se exhorta a que los ciudadanos puedan participar plenamente en el mercado interior, para lo que es necesario reforzar sus posibilidades de comprar bienes y servicios transfronterizos y su confianza al hacerlo, en particular en las transacciones en línea.
- (2) La Unión contribuye a garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores y a situar a los consumidores en el centro del mercado interior apoyando y complementando las políticas de los Estados miembros con la finalidad de garantizar que los ciudadanos puedan disfrutar plenamente del mercado interior y que, al hacerlo, su seguridad y sus intereses jurídicos y económicos gocen de la protección adecuada, por medio de actuaciones concretas.
- (3) El Programa plurianual de Consumidores para el período 2014-2020 («el Programa») debería contribuir a garantizar un nivel elevado de protección de los consumidores y

respaldar plenamente las ambiciones de la Estrategia Europa 2020 por lo que se refiere al crecimiento y la competitividad, integrando aspectos específicos, identificados en Europa 2020, de la estrategia digital para Europa para velar por que la digitalización conduzca realmente a un mayor bienestar de los consumidores, al crecimiento sostenible gracias a la evolución hacia unos modelos de consumo más sostenibles, a la inclusión social gracias a la toma en consideración de la situación particular de los consumidores vulnerables y las necesidades que crea el envejecimiento de la población, y a la regulación inteligente, entre otras cosas, sobre la base del seguimiento del mercado de consumo para poder desarrollar normas bien estructuradas y con los objetivos adecuados.

- (4) En la Comunicación de la Comisión de 22 de mayo de 2012 titulada «Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento» («la Agenda del Consumidor»), se define el marco estratégico para la política de la Unión relativa a los consumidores para los próximos años, respaldándose sus intereses en el conjunto de las políticas desarrolladas por la Unión. El objetivo de la Agenda del Consumidor consiste en establecer una estrategia mediante la cual la acción política apoye de manera eficaz y efectiva a los consumidores a lo largo de la vida gracias a la seguridad de los productos y servicios a su disposición, a su información y educación, al apoyo a las organizaciones que los representan, al fortalecimiento de sus derechos, su acceso a la justicia y a las vías de reclamación, y a garantizar que esta legislación sobre protección de los consumidores se aplique.
- (5) La reciente crisis económica ha puesto de relieve una serie de lagunas e incoherencias en el mercado interior que repercuten negativamente en la confianza de los consumidores y de los ciudadanos. Aun cuando es preciso reconocer los imperativos presupuestarios con los que funciona actualmente la Unión, esta debe aportar los medios financieros adecuados para permitir que se alcancen los objetivos del Programa y debe por lo tanto apoyar Europa 2020.
- (6) La eliminación de las barreras desproporcionadas e injustificadas que siguen obstaculizando el funcionamiento del mercado interior y la mejora de la confianza de los ciudadanos en el sistema, en particular al efectuar compras transfronterizas, son fundamentales para la realización del mercado interior. La Unión debe aspirar a crear las condiciones adecuadas para reforzar la posición de los consumidores ofreciéndoles las herramientas, el conocimiento y la competencia suficientes para que puedan tomar decisiones con conocimiento de causa contando con la información necesaria, y aumentando la sensibilización de los consumidores.

⁽¹⁾ DO C 181 de 21.6.2012, p. 89.

⁽²⁾ DO C 225 de 27.7.2012, p. 217.

⁽³⁾ Posición del Parlamento Europeo de 14 de enero de 2014 (no publicada aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 11 de febrero de 2014.

- (7) El presente Reglamento tiene en cuenta los retos del entorno económico, social y técnico, así como los nuevos desafíos conexos. Las acciones financiadas con arreglo al Programa deben tratar especialmente de abordar cuestiones ligadas a la globalización, a la digitalización, al grado creciente de complejidad de las decisiones que los consumidores han de tomar, a la necesidad de evolucionar hacia modelos de consumo más sostenibles, al envejecimiento de la población, a la exclusión social y a la cuestión de los consumidores vulnerables. La integración de los intereses de los consumidores en todas las políticas de la Unión, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 12 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), es una prioridad de primer orden. La coordinación con otras políticas y otros programas de la Unión es un elemento clave para garantizar que se tengan plenamente en cuenta los intereses de los consumidores en otras políticas. Para promover sinergias y evitar redundancias, otros fondos y programas de la Unión deben prestar apoyo financiero a la integración de los intereses de los consumidores en sus ámbitos respectivos.
- (8) El Programa debe garantizar un elevado nivel de protección para todos los consumidores, atendiendo en particular a los consumidores vulnerables para tener en cuenta sus necesidades específicas y reforzar sus capacidades, como se pide en la Resolución del Parlamento Europeo de 22 de mayo de 2012 sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables ⁽¹⁾. El Programa debe velar, en particular, por que los consumidores vulnerables tengan acceso a la información sobre bienes y servicios para que exista igualdad de oportunidades para elegir de manera libre e informada, sobre todo habida cuenta de que los consumidores vulnerables pueden tener dificultades para acceder a la información al consumidor y para comprenderla, por lo que corren el peligro de ser inducidos a error.
- (9) El Programa debe tener especialmente en cuenta a los niños, trabajando, en particular, con las partes interesadas para asegurar que se adhieran al compromiso de una publicidad responsable destinada a los menores, sobre todo para combatir la publicidad engañosa en línea.
- (10) Las acciones deben establecerse en un programa que ofrezca un marco de la Unión destinado a su financiación. De conformidad con el artículo 54 del Reglamento (UE, Euratom) n° 966/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾, el presente Reglamento constituye la base jurídica para dichas acciones y la ejecución del Programa.
- El presente Reglamento se basa en las acciones financiadas en virtud de la Decisión n° 1926/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾.
- (11) Es importante mejorar la protección de los consumidores. Para lograr ese objetivo general, deben establecerse objetivos específicos por lo que se refiere a la seguridad, a la información y educación del consumidor y al apoyo a las organizaciones de consumidores a escala de la Unión, a los derechos y vías de reclamación, así como a la observancia en relación con los derechos de los consumidores. Han de someterse periódicamente a seguimiento y evaluación el valor y la repercusión de las medidas que se tomen en virtud del Programa, a fin de facilitar un diseño político más inteligente en interés de los consumidores. Para evaluar la política de los consumidores y en concreto la repercusión exacta de las medidas adoptadas, se deben desarrollar indicadores, cuyo valor debe considerarse, no obstante, en un contexto más amplio.
- (12) Es importante mejorar la confianza de los consumidores. Para poder alcanzar dicho objetivo, procede reforzar la capacidad de acción, particularmente mediante el apoyo financiero adecuado, de las organizaciones de consumidores a escala de la Unión y de los centros europeos del consumidor, habida cuenta de su importante función a la hora de proporcionar información y asistencia a los consumidores en relación con sus derechos, apoyar a los consumidores en los litigios en materia de consumo, en particular en lo que atañe al acceso a unos mecanismos adecuados de resolución de litigios, y fomentar los intereses de los consumidores en un funcionamiento adecuado del mercado interior. Dichas organizaciones y centros deben tener la capacidad de mejorar la protección y la confianza de los consumidores actuando sobre el terreno y personalizando la ayuda, la información y la educación.
- (13) Es preciso poner los medios para subvencionar las acciones admisibles en el Programa que permitan alcanzar estos objetivos.
- (14) Es necesario definir las categorías de beneficiarios potenciales que puedan obtener subvenciones.
- (15) En el presente Reglamento se incluye un importe de referencia financiera para el programa, en el sentido del punto 17 del Acuerdo interinstitucional de 2 de diciembre de 2013 entre el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión sobre disciplina presupuestaria, sobre cooperación en materia presupuestaria y buena gestión financiera ⁽⁴⁾, sin que ello afecte a las competencias presupuestarias del Parlamento Europeo y del Consejo que contempla el TFUE.

⁽¹⁾ DO C 264 E de 13.9.2013, p. 11.

⁽²⁾ Reglamento (UE, Euratom) n° 966/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión y por el que se deroga el Reglamento (CE, Euratom) n° 1605/2002 del Consejo (DO L 298 de 26.10.2012, p. 1).

⁽³⁾ Decisión n° 1926/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, por la que se establece un programa de acción comunitaria en el ámbito de la política de los consumidores (2007-2013) (DO L 404 de 30.12.2006, p. 39).

⁽⁴⁾ DO C 373 de 20.12.2013, p. 1.

- (16) En el espíritu de los principios de buena gestión financiera, transparencia y flexibilidad en la ejecución del Programa, debe autorizarse el mantenimiento de la agencia ejecutiva si cumple todos los requisitos que figuran en el Reglamento (CE) n° 58/2003 del Consejo ⁽¹⁾.
- (17) Los gastos a cargo de los fondos de la Unión y de los Estados miembros en el ámbito de la seguridad, la educación y los derechos de los consumidores, y la aplicación de estos, deben coordinarse mejor para garantizar la complementariedad y una mayor eficiencia y visibilidad, así como alcanzar mayores sinergias presupuestarias.
- (18) El Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo contempla una cooperación en el ámbito de la protección de los consumidores entre la Unión y sus Estados miembros, por una parte, y los países de la Asociación Europea de Libre Comercio participantes en el Espacio Económico Europeo, por otra. También debe considerarse la apertura del Programa a la participación de otros países, en particular los países vecinos de la Unión, los Estados que han solicitado el ingreso en la Unión, los Estados candidatos a la adhesión y los Estados adherentes a la Unión.
- (19) En el marco de la aplicación del Programa, y habida cuenta de la mundialización de la cadena de producción y de la interdependencia creciente de los mercados, debe fomentarse la cooperación con terceros países que no participen en el Programa, para lo que deben tenerse en cuenta los acuerdos correspondientes entre esos países y la Unión.
- (20) Deben delegarse en la Comisión los poderes para adoptar actos con arreglo al artículo 290 del TFUE por lo que respecta a la adaptación de los indicadores establecidos en el anexo II, a fin de tener en cuenta los cambios en el marco legislativo en el ámbito de la protección de los consumidores, y por lo que respecta a la modificación del anexo I mediante la suspensión de determinadas medidas concretas, a fin de tener en cuenta los resultados de un informe de evaluación de la Comisión. Reviste especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas durante la fase preparatoria, en particular con expertos. Al preparar y elaborar actos delegados, la Comisión debe garantizar que los documentos pertinentes se transmitan al Parlamento Europeo y al Consejo de manera simultánea, oportuna y adecuada.
- (21) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución en lo que respecta a la adopción de los programas de trabajo anuales. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n° 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾. Dado que el Programa no determina criterios sobre la seguridad de los productos, sino que pretende ofrecer apoyo económico a los instrumentos que pongan en práctica una política de seguridad de los productos, y tratándose de un importe relativamente reducido, procede aplicar el procedimiento consultivo.
- (22) Los intereses financieros de la Unión deben quedar protegidos a lo largo de todo el ciclo de gasto con medidas proporcionadas, incluidas la prevención, la detección y la investigación de irregularidades, la recuperación de los fondos perdidos, indebidamente pagados o mal utilizados y, en su caso, las sanciones administrativas y financieras, de conformidad con el Reglamento (UE, Euratom) n° 966/2012.
- (23) Dado que los objetivos del presente Reglamento no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros debido al carácter transfronterizo de los ámbitos tratados, sino que, por razón del mayor potencial de la acción de la Unión, pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.
- (24) Procede derogar la Decisión n° 1926/2006/CE.
- (25) Procede garantizar una transición fluida entre el Programa de acción comunitaria en el ámbito de la protección de los consumidores (2007-2013) establecido mediante la Decisión n° 1926/2006/CE y el presente Programa, especialmente por lo que respecta a la continuación de las medidas plurianuales, así como a la evaluación de los logros del Programa anterior y los ámbitos a los que hay que prestar más atención. Además, es conveniente hacer coincidir la duración del presente Programa con la del Marco Financiero Plurianual para el período 2014-2020, establecido en el Reglamento (UE, Euratom) n° 1311/2013 del Consejo ⁽³⁾. En consecuencia, el presente programa debe aplicarse a partir del 1 de enero de 2014. A 1 de enero de 2021, los créditos de asistencia administrativa y técnica deben, en caso necesario, cubrir los gastos relativos a la gestión de las acciones que todavía no hayan concluido a finales de 2020.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Programa plurianual de Consumidores

Mediante el presente Reglamento se establece el Programa plurianual de Consumidores por el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2020 (en lo sucesivo, «el Programa»).

⁽¹⁾ Reglamento (CE) n° 58/2003 del Consejo, de 19 de diciembre de 2002, por el que se establece el estatuto de las agencias ejecutivas encargadas de determinadas tareas de gestión de los programas comunitarios (DO L 11 de 16.1.2003, p. 1).

⁽²⁾ Reglamento (UE) n° 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

⁽³⁾ Reglamento (UE, Euratom) n° 1311/2013 del Consejo, de 2 de diciembre de 2013, por el que se establece el Marco Financiero Plurianual para el período 2014-2020 (DO L 347 de 20.12.2013, p. 884).

Artículo 2

Objetivo general

El objetivo general del Programa es garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, capacitar a estos y situarlos en el centro del mercado interior en el marco de una estrategia general para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. El Programa contribuirá a esta meta mediante la protección de la salud, la seguridad y los intereses jurídicos y económicos de los consumidores, así como la promoción de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses, apoyando la integración de tales intereses de los consumidores en otros ámbitos de actuación. El Programa complementará, apoyará y hará un seguimiento de las políticas de los Estados miembros.

Artículo 3

Objetivos específicos e indicadores

1. El objetivo general enunciado en el artículo 2 se perseguirá mediante los siguientes objetivos específicos:

- a) **Objetivo I — Seguridad:** consolidar y mejorar la seguridad de los productos a través de una vigilancia efectiva del mercado de toda la Unión.

El cumplimiento de este objetivo se medirá especialmente a través de la actividad y la eficacia del sistema de la UE de alerta rápida, que notifica la detección de productos de consumo peligrosos (RAPEX).

- b) **Objetivo II — Información y educación de los consumidores, y apoyo a las organizaciones de consumidores:** mejorar la educación, información y sensibilización sobre sus derechos, desarrollar una base documental para la política de los consumidores y apoyar a las organizaciones de consumidores, teniendo también en cuenta las necesidades específicas de los consumidores vulnerables.

- c) **Objetivo III — Derechos y vías de reclamación:** desarrollar y reforzar los derechos de los consumidores, especialmente a través de una intervención legislativa inteligente, y mejorar el acceso a vías de reclamación sencillas, eficientes, expeditivas y de bajo coste, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios.

El cumplimiento de este objetivo se medirá especialmente a través del recurso a mecanismos de resolución alternativa de litigios para resolver conflictos transfronterizos y mediante la actividad de un sistema de resolución de litigios en línea para toda la Unión, y mediante el porcentaje de consumidores que emprendan una acción en respuesta a un problema que haya surgido.

- d) **Objetivo IV — Aplicación:** apoyar el ejercicio de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y proporcionando asesoramiento a los consumidores.

El cumplimiento de este objetivo se medirá especialmente a través del grado de flujo de información y de la eficacia de la cooperación en el marco de la red de cooperación en la protección del consumidor, la actividad de los centros europeos del consumidor y su notoriedad entre los consumidores.

Una información y participación de los consumidores de alta calidad es una prioridad transversal, por lo que debe preverse expresamente, siempre que sea posible, en todos los objetivos y acciones sectoriales financiados por el nuevo Programa.

2. En el anexo II se establece una descripción de los indicadores.

3. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 15 por lo que se refiere a la adaptación de los indicadores establecidos en el anexo II.

Artículo 4

Acciones subvencionables

Los objetivos específicos contemplados en el artículo 3 se lograrán a través de las acciones subvencionables de la lista que se indica a continuación:

- a) **Acciones enmarcadas en el objetivo I — Seguridad:**
- 1) Asesoramiento científico y análisis de riesgos relacionados con la salud y la seguridad del consumidor en el ámbito de los productos y los servicios no alimentarios, lo que incluye el apoyo a las tareas de los Comités científicos independientes creados de conformidad con la Decisión 2008/721/CE de la Comisión ⁽¹⁾.
 - 2) Coordinación de la vigilancia del mercado y de las actuaciones de ejecución en materia de seguridad de los productos en relación con la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾, y acciones para mejorar la seguridad de los servicios a los consumidores.
 - 3) Mantenimiento y desarrollo de las bases de datos sobre cosméticos.
- b) **Acciones enmarcadas en el objetivo II — Información y educación de los consumidores, y apoyo a las organizaciones de consumidores:**

⁽¹⁾ Decisión 2008/721/CE de la Comisión, de 5 de agosto de 2008, por la que se crea una estructura consultiva de Comités científicos y expertos en el ámbito de la seguridad de los consumidores, la salud pública y el medio ambiente y se deroga la Decisión 2004/210/CE (DO L 241 de 10.9.2008, p. 21).

⁽²⁾ Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos (DO L 11 de 15.1.2002, p. 4).

- 4) Creación de una base documental, y mejora del acceso a la misma, para el desarrollo de políticas que afecten a los consumidores, la elaboración de una normativa inteligente con objetivos bien definidos, y la detección de las posibles disfunciones del mercado o de la evolución de las necesidades de los consumidores, proporcionando una base para desarrollar la política de protección de los consumidores, para identificar los ámbitos más problemáticos para los consumidores y para integrar los intereses de los consumidores en las demás políticas de la Unión.
- 5) Apoyo mediante la financiación de las organizaciones de consumidores a escala de la Unión y mediante el desarrollo de las capacidades de las organizaciones de consumidores en los ámbitos de la Unión, nacional y regional, el aumento de la transparencia y el incremento de los intercambios de mejores prácticas y conocimientos especializados.
- 6) Mejora de la transparencia de los mercados de consumo y de la información al consumidor, garantizando que los consumidores obtengan datos comparables, fiables y de fácil acceso, también en casos de carácter transfronterizo, a fin de ayudarles no solo a comparar los precios, sino también la calidad y la sostenibilidad de los productos y servicios.
- 7) Mejora de la educación de los consumidores a lo largo de toda la vida, centrándose en particular en los consumidores vulnerables.
- c) Acciones enmarcadas en el objetivo III — Derechos y vías de reclamación:
- 8) Preparación por parte de la Comisión de legislación y otras iniciativas regulatorias en materia de protección de los consumidores, seguimiento de la transposición por parte de los Estados miembros y evaluación posterior de su repercusión, así como promoción de iniciativas correguladoras y autorreguladoras y seguimiento del impacto efectivo de dichas iniciativas en los mercados de consumo.
- 9) Facilitación del acceso a sistemas de resolución de litigios para los consumidores, especialmente a sistemas alternativos de resolución de litigios, en particular mediante un sistema en línea para toda la Unión y la red de entidades nacionales de resolución alternativa de litigios, prestando especial atención a medidas adecuadas que atiendan a las necesidades y los derechos de los consumidores vulnerables; seguimiento del funcionamiento y la eficacia de los sistemas de resolución de litigios para los consumidores, inclusive mediante el desarrollo y el mantenimiento de las herramientas informáticas correspondientes, mediante el intercambio de las mejores prácticas y la experiencia existentes en los Estados miembros.
- d) Acciones enmarcadas en el objetivo IV — Aplicación:
- 10) Coordinación de la vigilancia y las acciones de ejecución en relación con el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾.
- 11) Contribuciones financieras para medidas conjuntas con organismos públicos o entidades sin ánimo de lucro unidos en redes europeas que faciliten información y asistencia a los consumidores con el fin de ayudarles a ejercer sus derechos y tener acceso a una resolución de litigios adecuada, especialmente a los sistemas extrajudiciales de resolución de litigios en línea (la red de centros europeos del consumidor).
- En su caso, las acciones subvencionables que figuran el párrafo primero del presente artículo se especificarán más en el anexo I enumerando acciones concretas para cada una de ellas.

Artículo 5

Posibles beneficiarios de las subvenciones

1. Las subvenciones destinadas al funcionamiento de las organizaciones de consumidores a escala de la Unión podrán concederse a organizaciones europeas de consumidores que cumplan los requisitos siguientes:

- a) ser no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes de intereses industriales, comerciales y de las empresas, o de cualquier otro conflicto de interés, y tener como objetivos y actividades primordiales el fomento y la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos y jurídicos de los consumidores en la Unión;
- b) poseer un mandato para representar los intereses de los consumidores a nivel de la Unión otorgado por las organizaciones nacionales de consumidores de al menos la mitad de los Estados miembros que, de conformidad con la legislación o la práctica nacionales, representan a los consumidores y desarrollan su actividad en los ámbitos regional o nacional.

2. Las subvenciones destinadas al funcionamiento de organismos internacionales que promuevan principios y políticas que contribuyan a alcanzar los objetivos del Programa podrán concederse a organizaciones que cumplan los requisitos siguientes:

- a) ser no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes de intereses industriales, comerciales y de las empresas o de cualquier otro conflicto de interés, y tener como objetivos y actividades primordiales el fomento y la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos y jurídicos de los consumidores en la Unión;

⁽¹⁾ Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (DO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

b) llevar a cabo todas las actividades siguientes: ofrecer un mecanismo formal para que representantes de los consumidores de la Unión y de terceros países puedan debatir medidas políticas; organizar reuniones con representantes de las Administraciones para promover y defender los intereses de los consumidores ante las autoridades públicas; identificar asuntos y retos comunes de los consumidores y promover las opiniones de los consumidores en el contexto de las relaciones bilaterales entre la Unión y terceros países; contribuir al intercambio y la difusión de información y conocimientos especializados sobre asuntos de consumidores en la Unión y en terceros países, así como elaborar recomendaciones sobre medidas.

3. Las subvenciones destinadas al funcionamiento de organismos en el ámbito de la Unión destinados a la coordinación de acciones de ejecución en el terreno de la seguridad de los productos podrán concederse a entidades reconocidas a este efecto por la legislación de la Unión.

4. Las subvenciones destinadas a que organismos en el ámbito de la Unión desarrollen códigos deontológicos, mejores prácticas y directrices para la comparación de los precios, la calidad y la sostenibilidad de los productos podrán concederse a entidades que cumplan los requisitos siguientes:

- a) ser no gubernamentales, sin ánimo de lucro e independientes de intereses industriales, comerciales y de las empresas o de cualquier otro conflicto de interés, y tener como objetivos y actividades primordiales el fomento y la protección de los intereses de los consumidores;
- b) ejercer su actividad en al menos la mitad de los Estados miembros.

5. Las subvenciones destinadas a la organización de actos de la Presidencia sobre la política de protección de los consumidores de la Unión podrán concederse a las autoridades nacionales del Estado miembro que ostente la Presidencia de las formaciones del Consejo, con excepción de la de Asuntos Exteriores, o a los organismos designados por dicho Estado miembro.

6. Las subvenciones destinadas a la actuación de los poderes públicos de los Estados miembros responsables de los asuntos relativos a los consumidores y sus homólogos en terceros países podrán concederse a las autoridades que los Estados miembros o los terceros países a que se refiere el artículo 7 del presente Reglamento comuniquen a la Comisión conforme al Reglamento (CE) n.º 2006/2004 o a la Directiva 2001/95/CE, o a los organismos sin ánimo de lucro designados expresamente por esas autoridades para dicho fin.

7. Las subvenciones destinadas al personal de la Administración de los Estados miembros o de terceros países encargado de la ejecución podrán concederse a los representantes de las autoridades que los Estados miembros o los terceros países a que se refiere el artículo 7 del presente Reglamento comuniquen a la Comisión conforme al Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y a la Directiva 2001/95/CE.

8. Las subvenciones de actuación podrán concederse a los organismos designados por un Estado miembro o un tercer país contemplados en el artículo 7, que sean entidades sin ánimo de lucro, seleccionados mediante un procedimiento transparente, o a organismos públicos. Los organismos designados formarán parte de una red de la Unión que ofrecerá información y asistencia a los consumidores para ejercer sus derechos y tener acceso a una resolución de litigios adecuada (red de centros europeos del consumidor). Podrá crearse un marco de colaboración como un sistema de cooperación a largo plazo entre la Comisión, la red de centros europeos del consumidor y/o sus órganos constitutivos.

9. Las subvenciones de actuación podrán concederse a órganos de gestión de reclamaciones establecidos y que ejercen su actividad en los Estados miembros de la Unión, o en los países de la Asociación Europea de Libre Comercio que forman parte del Espacio Económico Europeo, que sean responsables de recoger quejas de los consumidores, resolver reclamaciones, ofrecer asesoramiento o facilitar información a los consumidores en caso de reclamaciones o consultas, y que puedan constituirse en tercero en una reclamación o consulta sobre un comerciante. Esto no incluye los mecanismos de tratamiento de quejas que gestionen los comerciantes para tramitar consultas y reclamaciones directamente con los consumidores ni los servicios de gestión de reclamaciones que estos gestionen o contraten.

Artículo 6

Marco financiero

1. La dotación financiera para la ejecución del Programa durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2020 ascenderá a 188 829 000 EUR (en precios corrientes).

2. El Parlamento Europeo y el Consejo autorizarán los créditos anuales dentro de los límites del marco financiero plurianual.

Artículo 7

Participación de terceros países en el Programa

La participación en el Programa estará abierta a:

- a) los países de la Asociación Europea de Libre Comercio que forman parte del Espacio Económico Europeo, con arreglo a las condiciones establecidas en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo;
- b) terceros países, en particular a los Estados candidatos a la adhesión y los Estados adherentes a la Unión Europea, los países que son candidatos potenciales, y los países a los que se aplica la política europea de vecindad, conforme a los principios generales y a las condiciones definidas en los respectivos acuerdos marco, decisiones de los Consejos de Asociación o convenios similares, que establecen los principios generales de su participación en los programas de la Unión.

Artículo 8

Tipos de intervención y nivel máximo de cofinanciación

1. De conformidad con el Reglamento (UE, Euratom) n° 966/2012, la Unión podrá contribuir financieramente en forma de subvenciones o de contratación pública, o con cualquier otra intervención necesaria para lograr los objetivos mencionados en los artículos 2 y 3 del presente Reglamento.

2. Se fijarán los siguientes umbrales máximos para las subvenciones de la Unión correspondientes:

- a) subvenciones para el funcionamiento de las organizaciones de consumidores en el ámbito de la Unión, tal como se definen en el artículo 5, apartado 1: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables;
- b) subvenciones destinadas al funcionamiento de organismos internacionales que promuevan principios y políticas coherentes con los objetivos del Programa, tal como se definen en el artículo 5, apartado 2: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables;
- c) subvenciones destinadas al funcionamiento de organismos en el ámbito de la Unión destinados a la coordinación de las acciones de ejecución en el terreno de la seguridad de los productos, reconocidos a tal efecto por la legislación de la Unión, tal como se definen en el artículo 5, apartado 3: no deben exceder del 95 % de los costes subvencionables;
- d) subvenciones destinadas a que organismos en el ámbito de la Unión desarrollen códigos deontológicos, mejores prácticas y directrices para la comparación de los precios, la calidad y la sostenibilidad de los productos, tal como se definen en el artículo 5, apartado 4: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables;
- e) subvenciones destinadas a la organización de actos de la Presidencia sobre la política de protección de los consumidores de la Unión a las autoridades nacionales del Estado miembro que ostente la Presidencia de las formaciones del Consejo, con excepción de la de Asuntos Exteriores, o a los organismos designados por dicho Estado miembro: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables;
- f) subvenciones destinadas a la actuación de los poderes públicos de los Estados miembros responsables de los asuntos relativos a los consumidores y a las autoridades equivalentes en los terceros países que participan en el Programa conforme al artículo 7, tal como se definen en el artículo 5, apartado 6: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables, salvo si se trata de acciones de interés excepcional, en cuyo caso la contribución a los gastos admisibles de la Unión no excederá del 70 %;

g) subvenciones destinadas al intercambio del personal de la Administración de los Estados miembros o de los terceros países que participan en el Programa conforme al artículo 7 encargado de llevar a cabo actuaciones de ejecución, tal como se define en el artículo 5, apartado 7: cobertura de gastos de viaje y dietas;

h) subvenciones destinadas a la actuación de organismos designados por un Estado miembro o un tercer país, conforme al artículo 7, tal como se define en el artículo 5, apartado 8: no deben exceder del 70 % de los costes subvencionables;

i) subvenciones destinadas a la actuación de órganos de gestión de reclamaciones de los consumidores, tal como se definen en el artículo 5, apartado 9: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables.

3. Se considerará que las acciones son de interés excepcional en el sentido del apartado 2, letra f):

a) por lo que respecta a las subvenciones concedidas a las autoridades y comunicadas a la Comisión a efectos del Reglamento (CE) n° 2006/2004, cuando afecten, al menos, a seis Estados miembros o se refieran a incumplimientos que tengan efectos adversos o puedan tenerlos en dos o más Estados miembros;

b) por lo que respecta a las subvenciones concedidas a las autoridades responsables de la seguridad de los productos de consumo, cuando afecten, al menos, a diez Estados miembros que participan en la red europea de las autoridades de los Estados miembros responsables en materia de seguridad de los productos mencionada en el artículo 10 de la Directiva 2001/95/CE o contribuyan a la ejecución de actividades de vigilancia del mercado en el ámbito de la seguridad de los productos de consumo previstas en un acto jurídico de la Unión.

Artículo 9

Asistencia técnica y administrativa

1. La dotación financiera del Programa podrá cubrir también los gastos correspondientes a actividades de preparación, seguimiento, control, auditoría y evaluación que se requieran para la gestión del Programa y la consecución de sus objetivos, entre otras actividades, la comunicación institucional de las prioridades políticas de la Unión siempre que estas guarden relación con los objetivos generales del presente Reglamento, junto con todos los demás gastos de asistencia técnica y administrativa en que incurra la Comisión que sean necesarios para la gestión del Programa.

2. El importe total asignado para cubrir los gastos correspondientes a actividades de preparación, seguimiento, control, auditoría y evaluación, así como los gastos de asistencia técnica y administrativa a que se refiere el apartado 1, no será superior al 12 % de la dotación financiera asignada al Programa.

*Artículo 10***Métodos de ejecución**

La Comisión se encargará de la aplicación del Programa a través de los métodos de ejecución del presupuesto contemplados en el artículo 58 del Reglamento (UE, Euratom) n° 966/2012.

*Artículo 11***Coherencia y complementariedad con otras políticas**

La Comisión velará, en cooperación con los Estados miembros, por la coherencia global y la complementariedad entre el Programa y otras políticas, instrumentos y actuaciones de la Unión pertinentes, en particular en el marco del programa plurianual «Derechos, igualdad y ciudadanía» 2014-2020 ⁽¹⁾.

*Artículo 12***Programas de trabajo anuales**

La Comisión ejecutará el Programa mediante programas de trabajo anuales. Los programas de trabajo anuales aplicarán los objetivos establecidos en los artículos 2 y 3 y las acciones que figuran en el artículo 4 y que se presentan con más precisión en el anexo I, de una manera coherente.

La Comisión adoptará los programas de trabajo anuales en forma de actos de ejecución de conformidad con el procedimiento consultivo previsto en el artículo 16, apartado 2, del presente Reglamento. En estos actos de ejecución se establecerán los elementos previstos en el Reglamento (UE, Euratom) n° 966/2012 y, en particular:

- a) la ejecución de las acciones de acuerdo con el artículo 4 y el anexo I del presente Reglamento y la asignación indicativa de recursos financieros;
- b) el calendario de las previsiones de convocatorias de propuestas o de contrato.

*Artículo 13***Evaluación y difusión**

1. Los Estados miembros informarán a la Comisión, previa petición de esta, sobre la ejecución y las repercusiones del Programa.

2. La Comisión:

- a) a más tardar el 30 de septiembre de 2017:
 - i) examinará la consecución de los objetivos de todas las medidas (en cuanto a resultados e incidencia), la situación por lo que respecta a la ejecución de las acciones subvencionables que figuran en el artículo 4 y las acciones concretas previstas en el anexo I, la asignación de fondos

a los beneficiarios con arreglo a las condiciones fijadas en el artículo 5, la eficiencia en la utilización de los recursos y su valor añadido europeo teniendo en cuenta la evolución en el ámbito de la protección de los consumidores, con vistas a una decisión sobre la renovación, modificación o suspensión de las medidas,

- ii) presentará el informe de evaluación sobre el examen realizado al Parlamento Europeo y al Consejo;

- b) a más tardar el 31 de diciembre de 2017, en su caso, presentará una propuesta legislativa o, de acuerdo con el apartado 3, adoptará un acto delegado.

El informe de evaluación examinará además el margen de simplificación, la coherencia interna y externa, si se mantiene la adecuación de todos los objetivos, así como la contribución de las medidas a las prioridades de la Unión en términos de crecimiento inteligente, sostenible e integrador. La Comisión tendrá en cuenta los resultados de las evaluaciones de la incidencia a largo plazo del Programa anterior.

La repercusión a largo plazo y la sostenibilidad de los efectos del Programa se evaluarán para que contribuyan a una futura decisión sobre una posible renovación, modificación o suspensión de un programa posterior.

3. Con el fin de tener en cuenta la situación en que en el informe de evaluación previsto en el apartado 2 se concluya que las acciones específicas que figuran en el anexo I no se han ejecutado a 31 de diciembre de 2016 y no pueden ser ejecutadas antes de que acabe el Programa, en particular cuando dichas acciones específicas ya no sean pertinentes para la consecución de los objetivos que figuran en los artículos 2 y 3, se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 15 en lo referente a la modificación del anexo I para suprimir las acciones específicas de que se trate.

4. La Comisión hará públicos los resultados de las acciones emprendidas en virtud del presente Reglamento.

*Artículo 14***Protección de los intereses financieros de la Unión**

1. La Comisión adoptará las medidas adecuadas para garantizar que, cuando se realicen las acciones financiadas en el marco del presente Reglamento, los intereses financieros de la Unión queden protegidos mediante la aplicación de medidas preventivas contra el fraude, la corrupción y cualquier otra actividad ilegal, mediante la realización de controles efectivos y, si se detectan irregularidades, la recuperación de las cantidades abonadas indebidamente, así como, cuando proceda, mediante la imposición de sanciones administrativas y financieras efectivas, proporcionadas y disuasorias.

⁽¹⁾ Reglamento (UE) n° 1381/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se establece el programa «Derechos, igualdad y ciudadanía» para el período de 2014 a 2020 (DO L 354 de 28.12.2013, p. 62).

2. La Comisión o sus representantes y el Tribunal de Cuentas Europeo estarán facultados para auditar, sobre la base de documentos y de controles *in situ*, a todos los beneficiarios de subvenciones, contratistas y subcontratistas que hayan recibido fondos de la Unión según lo dispuesto en el presente Reglamento.

3. La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) estará autorizada a realizar investigaciones, incluyendo controles y verificaciones *in situ*, de conformidad con los procedimientos previstos en el Reglamento (UE, Euratom) n° 883/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾, y en el Reglamento (Euratom, CE) n° 2185/96 del Consejo ⁽²⁾, con el fin de determinar si se ha incurrido en fraude, corrupción u otra actividad ilegal que atañe a los intereses financieros de la Unión en relación con un convenio o decisión de subvención o un contrato financiado con arreglo a lo dispuesto en el presente Reglamento.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 1, 2 y 3, los acuerdos de cooperación con terceros países y con organizaciones internacionales, así como los contratos, los convenios y decisiones de subvención derivados de la aplicación del presente Reglamento contendrán disposiciones que faculten expresamente a la Comisión, el Tribunal de Cuentas Europeo y la OLAF a llevar a cabo las auditorías y las investigaciones mencionadas, según sus respectivas competencias.

Artículo 15

Ejercicio de la delegación

1. Se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Los poderes para adoptar actos delegados mencionados en el artículo 3, apartado 3, y en el artículo 13, apartado 3, se otorgan a la Comisión por el período de vigencia del Programa.

3. La delegación de poderes mencionada en el artículo 3, apartado 3, y en el artículo 13, apartado 3, podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. La decisión surtirá efecto al día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior indicada en la misma. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.

⁽¹⁾ Reglamento (UE, Euratom) n° 883/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de septiembre de 2013, relativo a las investigaciones efectuadas por la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) y por el que se deroga el Reglamento (CE) n° 1073/1999 del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (Euratom) n° 1074/1999 del Consejo (DO L 248 de 18.9.2013, p. 1).

⁽²⁾ Reglamento (Euratom, CE) n° 2185/96 del Consejo, de 11 de noviembre de 1996, relativo a los controles y verificaciones *in situ* que realiza la Comisión para la protección de los intereses financieros de las Comunidades Europeas contra los fraudes e irregularidades (DO L 292 de 15.11.1996, p. 2).

4. Tan pronto como la Comisión adopte un acto delegado lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.

5. Los actos delegados adoptados de conformidad con el artículo 3, apartado 3, y con el artículo 13, apartado 3, entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses desde su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ni el Parlamento Europeo ni el Consejo formulan objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, tanto el uno como el otro informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

Artículo 16

Comitología

1. La Comisión estará asistida por un Comité. Dicho Comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n° 182/2011.

2. Cuando se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 4 del Reglamento (UE) n° 182/2011.

Artículo 17

Medidas transitorias

1. El artículo 6 de la Decisión n° 1926/2006/CE seguirá aplicándose a las acciones amparadas por dicha Decisión que no se hayan finalizado a 31 de diciembre de 2013. Por consiguiente, la dotación financiera del Programa también podrá cubrir gastos de asistencia técnica y administrativa necesaria para garantizar la transición entre las medidas adoptadas en virtud de la Decisión n° 1926/2006/CE y el Programa.

2. En caso necesario, podrán consignarse en el presupuesto créditos para después del 31 de diciembre de 2020 destinados a cubrir los gastos contemplados en el artículo 9, a fin de que se puedan gestionar las acciones no completadas a 31 de diciembre de 2020.

Artículo 18

Derogación

Queda derogada la Decisión n° 1926/2006/CE con efecto a partir del 1 de enero de 2014.

Artículo 19

Entrada en vigor y fecha de aplicación

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del 1 de enero de 2014.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Estrasburgo, el 26 de febrero de 2014.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

M. SCHULZ

Por el Consejo

El Presidente

D. KOURKOULAS

ANEXO I

TIPOS DE ACCIONES

Objetivo I**Seguridad: consolidar y mejorar la seguridad de los productos a través de una vigilancia efectiva del mercado de toda la Unión**

1. Asesoramiento científico y análisis de riesgos relacionados con la salud y la seguridad del consumidor en el ámbito de los productos y los servicios no alimentarios incluyendo apoyo a las tareas de los Comités científicos independientes creados de conformidad con la Decisión 2008/721/CE.
2. Coordinación de la vigilancia del mercado y de las actuaciones de ejecución en materia de seguridad de los productos en relación con la Directiva 2001/95/CE, y acciones para mejorar la seguridad de los servicios a los consumidores:
 - a) desarrollo, modernización y mantenimiento de herramientas informáticas (como bases de datos o sistemas de información y comunicación), en particular para permitir que se mejore la eficacia de los sistemas existentes gracias al aumento de las posibilidades de exportación de datos, selección y extracciones estadísticas, así como la facilitación del intercambio y del uso electrónicos de datos entre los Estados miembros;
 - b) organización de seminarios, conferencias, talleres y reuniones con participación de las partes interesadas y de expertos en riesgos y en la aplicación de la legislación sobre seguridad de los productos;
 - c) intercambio y formación del personal de las Administraciones responsable de las actuaciones ejecutivas, centrándose prioritariamente en los sectores de riesgo;
 - d) acciones de cooperación conjuntas específicas en el ámbito de la seguridad de los productos y los servicios no alimentarios, con arreglo a la Directiva 2001/95/CE;
 - e) seguimiento y evaluación de la seguridad de los productos y los servicios no alimentarios, en particular la base de conocimientos para nuevas normas o el establecimiento de otros parámetros de seguridad y la clarificación de los requisitos de trazabilidad;
 - f) cooperación en materia administrativa, de ejecución y de trazabilidad de los productos, y desarrollo de acciones de prevención con terceros países distintos de los contemplados en el artículo 7 del presente Reglamento, en particular con los terceros países de los que proceden la mayoría de los productos objeto de notificación en la Unión por incumplimiento de la legislación de la Unión;
 - g) apoyo a organismos reconocidos por la legislación de la Unión para la coordinación de acciones de ejecución entre los Estados miembros.
3. Mantenimiento y desarrollo de las bases de datos sobre cosméticos:
 - a) mantenimiento del portal de notificación de los productos cosméticos creado en virtud del Reglamento (CE) n° 1223/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾;
 - b) mantenimiento de la base de datos sobre ingredientes de los cosméticos destinada a contribuir a la puesta en práctica del Reglamento (CE) n° 1223/2009.

Objetivo II**Información y educación de los consumidores, y apoyo a las organizaciones de consumidores: mejorar la educación, información y sensibilización sobre sus derechos, desarrollar una base documental para la política de los consumidores y apoyar a las organizaciones de consumidores, teniendo también en cuenta las necesidades específicas de los consumidores vulnerables**

4. Creación de una base documental, y mejora del acceso a la misma, para el desarrollo de políticas que afecten a los consumidores, la elaboración de una normativa inteligente con objetivos bien definidos, y la detección de las posibles disfunciones del mercado o de la evolución de las necesidades de los consumidores, proporcionando una base para desarrollar las políticas de consumidores, para identificar los ámbitos más problemáticos para los consumidores y para integrar los intereses de los consumidores en las demás políticas de la Unión, lo que incluye:
 - a) estudios y análisis a escala de la Unión sobre los consumidores y los mercados de consumo, con el fin de elaborar una normativa inteligente con objetivos bien definidos, y la detección de las posibles disfunciones del mercado o de la evolución de las necesidades de los consumidores;
 - b) creación y mantenimiento de bases de datos, en particular para poner los datos recabados a disposición de las partes interesadas (tales como organizaciones de consumidores, autoridades nacionales e investigadores);

⁽¹⁾ Reglamento (CE) n° 1223/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de noviembre de 2009, sobre los productos cosméticos (DO L 342 de 22.12.2009, p. 59).

- c) desarrollo y análisis de datos estadísticos nacionales y de otros datos pertinentes; la recogida, en particular, de datos e indicadores nacionales sobre precios, reclamaciones, ejecución, vías de reclamación, se efectuará en colaboración con las partes interesadas nacionales.
5. Apoyo mediante la financiación de las organizaciones de consumidores de ámbito de la Unión y mediante el desarrollo de las capacidades de las organizaciones de consumidores en los ámbitos de la Unión, nacional y regional, el aumento de la transparencia y el incremento de los intercambios de mejores prácticas y conocimientos especializados:
- a) contribuciones financieras al funcionamiento de organizaciones de consumidores de ámbito de la Unión que representen los intereses de los consumidores de conformidad con el artículo 5, apartado 1, del presente Reglamento;
 - b) desarrollo de capacidades para organizaciones de consumidores regionales, nacionales, regionales y europeas, en particular mediante la formación, que se podría impartir en diferentes lenguas y en todo el territorio de la Unión, y el intercambio de las mejores prácticas y conocimientos especializados de su personal, dirigida en primer lugar a las organizaciones de consumidores de los Estados miembros en los que no se hayan desarrollado en grado suficiente o se haya puesto de relieve un nivel relativamente bajo de confianza y de sensibilización de los consumidores, según se desprenda del seguimiento de los mercados de consumo y del entorno de consumo en los Estados miembros;
 - c) aumento de la transparencia e incremento de los intercambios de mejores prácticas y conocimientos especializados, en particular potenciando el trabajo en red, lo que se facilitará con la creación de un portal en línea destinado a las organizaciones de consumidores que ofrezca un espacio interactivo de intercambio y relaciones en red, y ponga gratuitamente a disposición el material desarrollado durante las formaciones;
 - d) apoyo a organismos internacionales que promuevan principios y políticas coherentes con los objetivos del Programa.
6. Mejora de la transparencia de los mercados de consumo y de la información al consumidor, garantizando que los consumidores obtengan datos comparables, fiables y de fácil acceso, también en casos de carácter transfronterizo, a fin de ayudarles no solo a comparar los precios, sino también la calidad y sostenibilidad de los productos y de los servicios:
- a) campañas de sensibilización sobre las cuestiones que afectan a los consumidores, también mediante acciones conjuntas con los Estados miembros;
 - b) acciones que mejoren la transparencia de los mercados de consumo con respecto, por ejemplo, a los productos financieros al por menor, la energía, los transportes, internet y las telecomunicaciones;
 - c) acciones destinadas a facilitar el acceso de los consumidores a información pertinente comparable, fiable y de fácil acceso, sobre productos, servicios y mercados, en particular sobre precios, calidad y sostenibilidad de los productos y servicios, en línea o no, por ejemplo a través de sitios de internet de comparación y de acciones que garanticen la alta calidad y la fiabilidad de dichos sitios de internet, también por lo que respecta a adquisiciones transfronterizas;
 - d) acciones que mejoren el acceso de los consumidores a la información sobre un consumo sostenible de productos y servicios;
 - e) apoyo a actos relativos a la política de consumidores de la Unión organizados por el Estado miembro que ejerza la Presidencia de las formaciones del Consejo, con excepción de la de Asuntos Exteriores, sobre asuntos acordes con las prioridades políticas de la Unión;
 - f) ayudas económicas a los órganos nacionales de gestión de reclamaciones con el fin de prestar asistencia en la utilización de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores, así como de encuestas;
 - g) respaldo a organismos a escala de la Unión a fin de que desarrollen códigos deontológicos, mejores prácticas y directrices para la comparación de los precios, la calidad y la sostenibilidad, en particular a través de sitios de internet de comparación;
 - h) ayuda para mejorar la comunicación sobre cuestiones de consumo, en particular estimulando la difusión en los medios de comunicación de una información correcta y pertinente sobre cuestiones de consumo.
7. Mejora de la educación de los consumidores a lo largo de toda la vida, centrándose en particular en los consumidores vulnerables:
- a) desarrollo de una plataforma interactiva de intercambio de las mejores prácticas y materiales de formación del consumidor a lo largo de toda la vida, centrándose en particular en los consumidores vulnerables que tienen dificultades para acceder a la información al consumidor y para comprenderla, a fin de que no se les engañe;
 - b) desarrollo de medidas y materiales educativos en colaboración con las partes interesadas (por ejemplo, autoridades nacionales, enseñantes, asociaciones de consumidores y agentes *in situ*), en particular haciendo uso (por ejemplo, recogida, recopilación, traducción y divulgación) del material desarrollado a nivel nacional o en el marco de iniciativas anteriores, en diferentes soportes, incluidos los digitales, sobre, por ejemplo, los derechos de los consumidores, incluidos los aspectos transfronterizos, la salud y la seguridad, la legislación en materia de protección de los consumidores de la Unión, el consumo sostenible y ético, incluidos los sistemas de certificación de la Unión y unos conocimientos básicos en economía y medios de comunicación.

Objetivo III

Derechos y vías de reclamación: desarrollar y reforzar los derechos de los consumidores, especialmente a través de una intervención legislativa inteligente, y mejorar el acceso a vías de reclamación sencillas, eficientes, expeditivas y de bajo coste, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios

8. Preparación por la Comisión de la legislación en materia de protección del consumidor y de otras medidas legislativas, supervisión de la transposición por los Estados miembros y posterior evaluación de su impacto, así como promoción de iniciativas de carácter corregulador y autorregulador, y seguimiento del impacto efectivo de esas iniciativas en los mercados de consumo, especialmente:
 - a) estudios y medidas en materia de legislación inteligente como evaluaciones *ex ante* y *ex post*, evaluaciones de impacto, consultas públicas y evaluación y simplificación de la legislación vigente;
 - b) seminarios, conferencias, talleres y reuniones con participación de partes interesadas y de expertos;
 - c) desarrollo y mantenimiento de bases de datos de acceso fácil y público sobre la aplicación de la legislación de la Unión en materia de protección del consumidor;
 - d) evaluación de las acciones emprendidas en el marco del Programa.
9. Facilitación del acceso a sistemas de resolución de litigios para los consumidores, especialmente a los sistemas alternativos de resolución de litigios, en particular mediante un sistema en línea para toda la Unión y la red de entidades nacionales de resolución de litigios alternativa, prestando especial atención a medidas adecuadas que atiendan a las necesidades y los derechos de los consumidores vulnerables; seguimiento del funcionamiento y la eficacia de los sistemas de resolución de litigios para los consumidores, inclusive mediante el desarrollo y el mantenimiento de las herramientas informáticas correspondientes, así como mediante el intercambio de las mejores prácticas y la experiencia existentes en los Estados miembros:
 - a) desarrollo y mantenimiento de herramientas informáticas;
 - b) apoyo al desarrollo de un sistema de resolución de litigios en línea para toda la Unión y su mantenimiento, lo que comprende servicios conexos tales como la traducción;
 - c) apoyo a la creación de redes de entidades nacionales de resolución alternativa de litigios y al intercambio y difusión de sus mejores prácticas y experiencias;
 - d) desarrollo de herramientas específicas para facilitar el acceso a las vías de reclamación de las personas vulnerables, menos propensas a utilizar las mencionadas vías de reclamación.

Objetivo IV

Aplicación: apoyar el ejercicio de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y proporcionando asesoramiento a los consumidores

10. Coordinación de la vigilancia y las acciones de ejecución en relación con el Reglamento (CE) n° 2006/2004, y en particular:
 - a) desarrollo y mantenimiento de herramientas informáticas, tales como bases de datos o sistemas de información y comunicación;
 - b) acciones destinadas a mejorar la cooperación entre las autoridades, así como la coordinación del seguimiento y la aplicación, como intercambios entre el personal de las Administraciones responsable de las actuaciones de ejecución, actividades comunes y formaciones para dicho personal y para personal de la Administración de justicia;
 - c) organización de seminarios, conferencias, talleres y reuniones con participación de partes interesadas y de expertos en actuaciones ejecutivas;
 - d) cooperación en materia administrativa y de ejecución con terceros países que no participan en el Programa, así como con organizaciones internacionales.
11. Contribuciones financieras para medidas conjuntas con organismos públicos o entidades sin ánimo de lucro unidos en redes de la Unión que faciliten información y asistencia a los consumidores con el fin de ayudarles a ejercer sus derechos y tener acceso a una resolución de litigios adecuada, especialmente a los sistemas extrajudiciales de resolución de litigios en línea (red de centros europeos del consumidor), que abarquen también:
 - a) el desarrollo y mantenimiento de herramientas informáticas, tales como bases de datos o sistemas de información y comunicación, necesarios para el buen funcionamiento de la red de centros europeos del consumidor;
 - b) acciones para incrementar la visibilidad y notoriedad de los centros europeos del consumidor.

ANEXO II

INDICADORES DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 3 DEL PRESENTE REGLAMENTO

Objetivo I

Seguridad: consolidar y mejorar la seguridad de los productos a través de una vigilancia efectiva del mercado de toda la Unión

Indicador	Fuente	Situación actual	Objetivo
Porcentaje de las notificaciones RAPEX que impliquen, como mínimo, una reacción (por parte de otros Estados miembros)	RAPEX	Un 43 % (843 notificaciones) en 2010	Aumento del 10 % para 2020
Relación entre el número de reacciones y el número de notificaciones (riesgos graves) (*)	RAPEX	1,07 en 2010	Aumento del 15 % en 2020 a más tardar

(*) Una notificación puede desencadenar diversas reacciones por parte de las autoridades de otros Estados miembros.

Objetivo II

Información y educación de los consumidores, y apoyo a las organizaciones de consumidores: mejorar la educación, información y sensibilización sobre sus derechos, desarrollar una base documental para la política de los consumidores y apoyar a las organizaciones de consumidores, teniendo también en cuenta las necesidades específicas de los consumidores vulnerables

Indicador	Fuente	Situación actual	Objetivo
Número de órganos de gestión de reclamaciones y número de países que hayan enviado quejas al SRRCE	SRRCE (Sistema de Registro de las Reclamaciones de los Consumidores Europeos)	33 órganos de gestión de reclamaciones de 7 países en 2012	70 órganos de gestión de reclamaciones de 20 países en 2020 a más tardar

Objetivo III

Derechos y vías de reclamación: desarrollar y reforzar los derechos de los consumidores, especialmente a través de una intervención legislativa inteligente, y mejorar el acceso a vías de reclamación sencillas, eficientes, expeditivas y de bajo coste, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios

Indicador	Fuente	Situación actual	Objetivo
Porcentaje de esos casos tramitados por la red de los CEC que no se resolvieron directamente con los comerciantes y que fueron transferidos posteriormente a la resolución alternativa de litigios	Informe anual de los CEC	9 % en 2010	75 % en 2020 a más tardar
Número de casos tratados por un sistema de resolución alternativa de litigios en línea a escala de la Unión	Plataforma de resolución de litigios en línea	17 500 (reclamaciones recibidas por los CEC en relación con transaccionales comerciales electrónicas) en 2010	100 000 en 2020
Porcentaje de consumidores que incoan un procedimiento en respuesta a un problema surgido en los doce últimos meses	Cuadro de indicadores de consumo	83 % en 2010	90 % para 2020

Objetivo IV

Aplicación: apoyar el ejercicio de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y proporcionando asesoramiento a los consumidores

Indicador	Fuente	Situación actual	Objetivo
Nivel de flujo de información y cooperación en la red CPC:	Base de datos de la red CPC (CPCS)	Medias anualizadas del período 2007-2010	
— número de solicitudes para el intercambio de información entre autoridades de CPC		129	— Aumento del 30 % en 2020 a más tardar
— número de solicitudes de medidas ejecutivas entre autoridades de CPC		142	— Aumento del 30 % en 2020 a más tardar
— número de alertas dentro de la red CPC		63	— Aumento del 30 % en 2020 a más tardar
Porcentaje de solicitudes de ejecución tramitados en 12 meses por la red CPC	Base de datos de la red CPC (CPCS)	50 % (período de referencia 2007-2010)	60 % en 2020 a más tardar
Porcentaje de solicitudes de información tramitadas en 3 meses por la red CPC	Base de datos de la red CPC (CPCS)	33 % (período de referencia 2007-2010)	50 % en 2020 a más tardar
Número de contactos con los consumidores cuyos casos son tratados por los centros europeos del consumidor (CEC)	Informe de los CEC	71 000 en 2010	Aumento del 50 % para 2020
Número de visitas a los sitios web de los CEC	Informe de evaluación de la red de los CEC	1 670 000 en 2011	Aumento del 70 % para 2020

Estos indicadores podrían considerarse junto con los indicadores de contexto generales y horizontales.