



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 9.11.2011  
COM(2011) 707 final

2011/0340 (COD)

Propuesta de

**REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**sobre el Programa de Consumidores 2014-2020**

{SEC(2011) 1320 final}

{SEC(2011) 1321 final}

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA**

En la Estrategia Europa 2020 se exhorta a que los ciudadanos puedan participar plenamente en el mercado único, para lo que es necesario reforzar sus posibilidades de comprar bienes y servicios transfronterizos y su confianza al hacerlo.

En una época en la que Europa necesita nuevas fuentes de crecimiento, cada vez resulta más patente que la política de consumidores es un terreno que puede contribuir decisivamente a que se cumplan los objetivos de la Estrategia Europa 2020. En Europa hay quinientos millones de consumidores y los gastos en materia de consumo ascienden al 56 % del PIB de la UE. Cuanto mayor sea la capacidad de los consumidores de decidir con conocimiento de causa, mayor será la repercusión que pueden tener en la potenciación del mercado único y el estímulo del crecimiento. Unos consumidores «informados» que están debidamente protegidos y se benefician del mercado único pueden impulsar la innovación y el crecimiento al exigir valor, calidad y un servicio adecuados. Las empresas que respondan a estas demandas estarán en la mejor posición para afrontar las presiones del mercado mundial.

La información de los consumidores no se limita a que conozcan los derechos que les asisten, sino que consiste en crear un entorno general que les permita hacer valer estos derechos y beneficiarse de ellos. Se trata de desarrollar un marco en el que los consumidores confíen en la premisa básica de que se garantiza la seguridad y de que existen instrumentos para detectar defectos en las normas o las prácticas que se subsanan realmente en toda Europa. Se trata de crear un entorno en el que los consumidores sepan navegar en el mercado único para beneficiarse de las mejores ofertas de productos y servicios a través de la educación, la información y la sensibilización. Por último, el consumidor «informado» debe poder ejercer sus derechos de ciudadano de la Unión en toda Europa con la confianza de que, en caso de surgir algún problema, puede contar con que se protejan esos derechos y con poder presentar fácilmente una reclamación eficaz.

En la Comunicación «Un presupuesto para Europa 2020»<sup>1</sup>, de 29 de junio de 2011, se asignaban 175 millones EUR (en precios constantes de 2011) al Programa de Consumidores para el periodo 2014-2020.

En este contexto, la presente propuesta tiene por objeto establecer un Programa de Consumidores para el periodo 2014-2020 que suceda al Programa de acción comunitaria en el ámbito de la protección de los consumidores (2007-2013).

El nuevo Programa de Consumidores respaldará el objetivo general de la futura política de consumidores, que pretende situar al consumidor «informado» en el núcleo del mercado único. La política europea en materia de consumidores apoya y complementa las políticas nacionales al tener como meta garantizar que los ciudadanos de la UE puedan beneficiarse plenamente del mercado único y que, al hacerlo, su seguridad y sus intereses económicos gocen de la protección adecuada.

---

<sup>1</sup> COM(2011) 500.

Activar la gran potencia económica de los gastos del consumo (que representan el 56 % del PIB de la UE) contribuirá de forma destacada a que se cumpla el objetivo de la UE de reactivar el crecimiento.

- **Contexto general**

Los principales problemas que deben abordarse mediante la financiación de acciones en el marco del nuevo Programa se han agrupado en las cuatro categorías siguientes:

i) Seguridad: diferencias entre los Estados miembros a la hora de aplicar la legislación en materia de seguridad de los productos y presencia en el mercado único de productos que no son seguros; riesgos vinculados a la globalización de las cadenas de producción; seguridad de los servicios y ausencia de una estructura de coordinación adecuada a escala de la UE para velar por que se saque el máximo partido a la cofinanciación de la Unión.

ii) Información y educación: falta de datos sólidos y de calidad y de un análisis sobre el funcionamiento del mercado único para los consumidores; capacidad insuficiente de las asociaciones de consumidores, especialmente falta de recursos y de especialistas, sobre todo en los nuevos Estados miembros; ausencia de una información transparente, comparable, fiable y de fácil acceso para los consumidores, especialmente en casos transfronterizos; escasos conocimientos y comprensión limitada de los derechos del consumidor y las medidas de protección básicas, tanto por parte de los consumidores como de los minoristas; inadecuación de los instrumentos actuales de educación del consumidor en la UE, especialmente por lo que respecta a la evolución en el entorno digital.

iii) Derechos y vías de reclamación: protección insuficiente de los derechos de los consumidores, en particular en situaciones transfronterizas; necesidad de seguir mejorando la integración de los intereses de los consumidores en las políticas de la UE; problemas a los que deben hacer frente los consumidores cuando quieren presentar una reclamación, especialmente si es un caso transfronterizo.

iv) Observancia: no se explota todo el potencial de la red CPC (red de cooperación en la protección del consumidor que vincula a las autoridades ejecutivas nacionales); poca difusión de la red CEC (red de centros europeos del consumidor) entre los consumidores, es preciso reforzar su efectividad.

Al mismo tiempo, el nuevo Programa, con sus cuatro prioridades de seguridad, información y educación, derechos y vías de reclamación y observancia, debe tener en cuenta nuevos retos sociales cuya importancia se ha acrecentado en los últimos años. Cabe citar los retos siguientes: la creciente complejidad de la toma de decisiones para los consumidores, la necesidad de evolucionar hacia modelos de consumo más sostenibles, las posibilidades que ofrece la digitalización y los riesgos que plantea, el aumento de la exclusión social y el número de consumidores vulnerables, así como el envejecimiento de la población.

- **Punto de mira de las acciones en el marco del Programa de Consumidores**

A pesar de la diversidad de problemas que deben abordarse en el terreno de la política de consumidores, el tamaño relativamente reducido del Programa de Consumidores obliga a centrar las acciones que vayan a financiarse en campos en los que la intervención de la UE sea útil y aconsejable, y aporte valor añadido. Se han seleccionado los tres campos de acción siguientes:

i) Acciones correspondientes a las obligaciones jurídicas que imponen el Tratado y el acervo de la UE a la Unión y a los Estados miembros en el ámbito de la protección de los consumidores.

- Financiar el mantenimiento y un funcionamiento adecuado de la red RAPEX<sup>2</sup>, de la red CPC de las autoridades ejecutivas y de las bases de datos sobre cosméticos.

ii) Acciones que no se emprenden o no podrían emprenderse a escala nacional por pertenecer al ámbito de la UE:

- Ayudar a los consumidores en asuntos transfronterizos mediante:
  - la cofinanciación del funcionamiento de la red CEC (red de centros europeos del consumidor); las autoridades nacionales y las asociaciones de consumidores no suelen estar en posición de aconsejar y apoyar a los consumidores cuando los problemas son transfronterizos;
  - el respaldo al desarrollo de un sistema de resolución de litigios en línea para toda la Unión que se ocupe también de casos transfronterizos.
- Desarrollar la cooperación con socios internacionales para abordar el impacto de la globalización de la cadena de producción en la seguridad de los productos.
- Respaldo la producción de datos de mercado comparables en la UE a efectos del establecimiento de indicadores entre los Estados miembros y su aprovechamiento para la toma de decisiones políticas en la Unión.
- Velar por una representación de los intereses de los consumidores a nivel europeo a través del apoyo financiero a las asociaciones de consumidores a escala de la Unión.

iii) Acciones que complementan y mejoran la eficiencia de las medidas adoptadas a escala nacional:

- Coordinar y cofinanciar actuaciones conjuntas en el ámbito de la seguridad de los productos y la observancia de los derechos de los consumidores.
- Apoyar campañas de sensibilización sobre asuntos de consumidores con los Estados miembros y otras partes interesadas y colaborar con intermediarios para contribuir a que se ofrezca a los consumidores una información clara, transparente y fiable.
- Respaldo la formación destinada a asociaciones nacionales de consumidores que resultaría mucho más gravosa a escala nacional al no poder beneficiarse de economías de escala.
- Facilitar una plataforma de intercambio de buenas prácticas en el terreno de la educación del consumidor.

- **Objetivos de la propuesta**

---

<sup>2</sup> RAPEX: Sistema de alerta rápida de la UE en relación con cualquier producto de consumo peligroso (a excepción de los alimentos, los piensos, los medicamentos y los productos sanitarios).

La meta del Programa de Consumidores es secundar el objetivo político de que el mercado único esté centrado en un consumidor «informado». El presente Programa contribuirá a esta meta mediante la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como la promoción de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses. El Programa complementará, apoyará y hará un seguimiento de las políticas de los Estados miembros.

Las acciones respaldarán los cuatro objetivos específicos siguientes:

- i) Seguridad: consolidar y mejorar la seguridad de los productos a través de una vigilancia efectiva del mercado de toda la UE.
- ii) Información y educación: mejorar la formación de los consumidores, de manera que estén mejor informados y sean más conscientes de sus derechos, desarrollar una base documental para la política de consumidores y apoyar a las asociaciones de consumidores.
- iii) Derechos y vías de reclamación: consolidar los derechos de los consumidores, especialmente a través de la intervención legislativa, y mejorar las posibilidades de presentar reclamaciones, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios.
- iv) Observancia: apoyar el respeto de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y ofreciendo asesoramiento a los consumidores.

Estos objetivos, que secundan las metas de Europa 2020 por lo que se refiere al crecimiento y la competitividad, se integrarán también en temas específicos de la Estrategia en torno a *la agenda digital* (velar por que la digitalización conduzca realmente a un mayor bienestar del consumidor), *el crecimiento sostenible* (avanzar hacia unos modelos de consumo más sostenibles), *la inclusión social* (tener en cuenta la situación particular de los consumidores vulnerables y las necesidades que crea el envejecimiento de la población) y *la legislación inteligente* (seguimiento del mercado de consumo para poder desarrollar normas adecuadas y bien dirigidas).

## **2. RESULTADOS DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y EVALUACIONES DE IMPACTO**

### **• Consulta de las partes interesadas**

Entre mayo de 2010 y febrero de 2011 se llevó a cabo una evaluación intermedia de la base jurídica actual: el Programa de acción comunitaria en el ámbito de la protección de los consumidores (2007-2013)<sup>3</sup>. En este contexto, se consultó a las principales partes interesadas (las autoridades nacionales de los Estados miembros que participan en las políticas de consumidores, las asociaciones nacionales y de la UE de consumidores y las empresas) sobre las acciones realizadas en el marco del Programa actual.

En la evaluación se puso de relieve el valor añadido del Programa, a pesar de que la política europea de consumidores sea un ámbito relativamente nuevo con un nivel de financiación de

---

<sup>3</sup> Junto con la evaluación *ex post* del Programa anterior y la evaluación intermedia de la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013.

la UE relativamente modesto. También se incidió en que las acciones emprendidas en el marco de la Estrategia y los Programas contribuyen a los objetivos de Europa 2020 relativos a un crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo.

Los resultados de la evaluación fueron positivos, en general, especialmente por lo que se refiere a la pertinencia de los objetivos del Programa, sus repercusiones y su valor añadido. Se llegó también a la conclusión de que el Programa tendrá efectos a largo plazo en la protección de los consumidores. Las autoridades nacionales confirmaron, en general, que la Estrategia y el Programa eran complementarios a las políticas nacionales en materia de consumidores. Sin embargo, en la evaluación se constató que la Estrategia y el Programa actuales solo abordan parcialmente los nuevos retos sociales y medioambientales.

Además, se han celebrado otros debates con partes interesadas durante los preparativos del nuevo Programa de Consumidores, especialmente con ocasión de la Cumbre Europea del Consumidor de 2011, que tuvo lugar en abril de 2011, y en el contexto de las redes de consumidores: la red de política de los consumidores (RPC) de las autoridades nacionales, la red de cooperación en la protección del consumidor (CPC) de las autoridades ejecutivas nacionales y el Grupo consultivo europeo de los consumidores (GCEC), compuesto por asociaciones europeas y nacionales de consumidores.

También se pidieron contribuciones de las tres principales organizaciones empresariales interprofesionales (BusinessEurope, UEAPME y EuroCommerce).

A pesar de las diferencias de enfoque, las contribuciones de las autoridades nacionales y de las asociaciones de consumidores se caracterizaron, en general, por ser favorables a los asuntos prioritarios que había propuesto la DG Salud y Consumidores en relación con el Programa. Las organizaciones empresariales se mostraron básicamente conformes con las prioridades propuestas por la Comisión, incidiendo en que debe procurarse un equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores y la competitividad.

Asimismo, el Parlamento Europeo ha publicado en los últimos años una serie de informes en relación con las actividades que se llevan a cabo en el marco del Programa<sup>4</sup>.

- **Evaluación de impacto**

Entre febrero y julio de 2011, la Dirección General de Salud y Consumidores llevó a cabo una evaluación de impacto del nuevo Programa. Se tomaron en consideración cuatro opciones:

- Opción 0: financiar un número mínimo de acciones para cubrir exclusivamente las obligaciones jurídicas que imponen el Tratado y el acervo actual de la UE en el ámbito de la protección de los consumidores.
- Opción 1: mantener un programa similar al actual. Se retomarían la mayor parte de las acciones emprendidas en el Programa 2007-2013 con algunos cambios. Algunas acciones se reducirían sustancialmente o dejarían de realizarse porque ya no son oportunas, y otras se pondrían en marcha con un alcance mucho más limitado (por ejemplo, respecto a las vías de reclamación). Le correspondería un presupuesto igual o inferior al asignado al Programa actual.

---

<sup>4</sup> Informes Grech, Hedh y Arias de 2010 e Informes Schaldemose y Kalniete de 2011. El Informe Svensson/Triantaphyllides aún no se ha terminado.

- Opción 2: adoptar un enfoque más ambicioso en consonancia con las prioridades de la Comisión (Europa 2020 y el Acta del Mercado Único) y seguir reflexionando sobre el futuro de la política de consumidores<sup>5</sup>. Para esta opción se plantearía un presupuesto anual en torno a los 25 millones EUR.

- Opción 3: aumentar el presupuesto en comparación con el Programa actual para incluir algunas acciones adicionales. Entre estas, cabe citar el desarrollo de una base de datos pública sobre seguridad de los productos de consumo y, en relación con las vías de reclamación, crear un fondo para apoyar la financiación de reclamaciones transfronterizas.

La evaluación de impacto llegó a la conclusión de que la opción 2 sería la más adecuada desde el punto de vista de la rentabilidad. El presupuesto anual de esta opción se situaría en torno a los 25 millones EUR anuales, lo que se ajusta a la asignación presupuestaria propuesta para el Programa de Consumidores en la Comunicación «Un presupuesto para Europa 2020» de junio de 2011.

- **Simplificación del proceso de financiación**

Está previsto simplificar el proceso de financiación especialmente recurriendo a acuerdos de asociación y respaldando un organismo de coordinación europeo de vigilancia del mercado en relación con la seguridad<sup>6</sup>.

Se estudiará la posibilidad de conceder cantidades a tanto alzado cuando sea posible para reducir la carga administrativa.

Si la Comisión decidiera recurrir a una agencia ejecutiva para la ejecución del Programa de Consumidores, ello contribuiría a racionalizar los procedimientos del proceso de financiación.

- **Valor añadido de las acciones**

El Programa secundará los objetivos de la futura política de consumidores, que sitúa al consumidor de la UE en el núcleo del mercado único. A continuación se sintetiza el valor añadido de los cuatro objetivos específicos.

i) Seguridad

En el campo de la seguridad, ofrece mejores resultados una intervención a escala de la UE y la colaboración a través de la Directiva sobre la seguridad general de los productos que una serie de acciones individuales de los Estados miembros, ya que se cubren lagunas de información, especialmente porque se utilizan datos recogidos por otros países, y se evitan disparidades en el mercado único.

ii) Información y educación

---

<sup>5</sup> Estas reflexiones podrían plasmarse en una Agenda de Consumidores que se publicaría en 2012.

<sup>6</sup> Este organismo de la UE debe crearse en el contexto de la revisión de la Directiva sobre la seguridad general de los productos para procurar una mayor eficiencia de los procedimientos de financiación, una mejor planificación y una mayor coordinación e intercambio de información entre las autoridades de los Estados miembros. No se tratará de una agencia.

La vigilancia del mercado de consumo ayuda a identificar puntos débiles de los mercados nacionales y trabas al mercado único que podrían eliminarse con reformas que mejoren la innovación y la competencia. En general, los datos se han diseñado para ser lo suficientemente sólidos y representativos como para poder utilizarse no solo en la UE, sino también a escala nacional, de modo que se gana en eficiencia en la UE y los Estados miembros pueden establecer evaluaciones comparativas.

Apoyar una representación fuerte y coherente del movimiento de los consumidores a nivel de la UE contribuye a que haya una aportación consolidada sobre cuestiones de consumidores en el desarrollo de políticas de la Unión, en las instituciones de la UE y en el diálogo a escala europea. También se garantiza una capacitación directa y el respaldo a asociaciones especialmente débiles de los nuevos Estados miembros. Las acciones destinadas a desarrollar las capacidades de las asociaciones nacionales de consumidores sustentan el desarrollo de redes transnacionales entre los participantes, también por lo que se refiere al asesoramiento y la revisión *inter pares*.

Las iniciativas en el terreno de la información y educación de los consumidores aumentan los conocimientos de estos y su confianza en las transacciones transfronterizas, de manera que favorecen la realización del mercado único. Además, facilitan que los Estados miembros intercambien las mejores prácticas y contribuyen a la creación de una fuente coherente y fidedigna de información y educación a escala de la UE.

#### iii) Derechos y vías de reclamación

La resolución alternativa de conflictos ofrecerá una posibilidad barata, rápida y sencilla de presentar reclamaciones en toda la UE, de manera que existan unas condiciones equitativas de mercado. Esta es una acción fundamental del Acta del Mercado Único. El desarrollo de un sistema de resolución de litigios en línea para toda la Unión inducirá a un planteamiento coordinado que creará economías de escala y sinergias.

#### iv) Observancia

La red de centros europeos del consumidor contribuye a completar el mercado único ofreciendo asesoramiento y apoyo a los consumidores sobre cuestiones transfronterizas de las que están menos informadas las autoridades y las asociaciones nacionales de consumidores. La actuación coordinada con la red CPC (cooperación en la protección del consumidor) de las autoridades ejecutivas nacionales, como las operaciones de «barrido», es una manera muy eficiente de abordar asuntos de la UE de calado transnacional.

### **3. ELEMENTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA**

La base jurídica de la presente propuesta es el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE). Las medidas adoptadas conforme al artículo 169 TFEU deben tener por objeto promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección. La presente propuesta se compromete a contribuir a la financiación de acciones de la UE y de los Estados miembros destinadas a proteger la seguridad de los consumidores, mejorar su acceso a la información y seguir potenciando sus derechos. Por consiguiente, la elección del artículo 169 TFEU como base jurídica se justifica por el objetivo y el contenido de la propuesta. La propuesta debe adoptarse con arreglo al procedimiento legislativo ordinario, previa consulta al Comité Económico y Social Europeo.



#### **4. IMPLICACIÓN PRESUPUESTARIA**

Los créditos financieros para la ejecución del Programa en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2020 ascenderán a 197 millones EUR a precios corrientes. Esta cantidad corresponde a la asignación presupuestaria propuesta para el Programa de Consumidores en la Comunicación «Un presupuesto para Europa 2020» de junio de 2011.

Propuesta de

**REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**sobre el Programa de Consumidores 2014-2020**

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<sup>7</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones<sup>8</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) En la Comunicación de la Comisión «Europa 2020: Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador»<sup>9</sup>, se exhorta a que los ciudadanos puedan participar plenamente en el mercado único, 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 debe contribuir a que los consumidores sean el núcleo del mercado interior apoyando y complementando las políticas de los Estados miembros con la finalidad de garantizar que los ciudadanos de la UE puedan beneficiarse plenamente del mercado interior y que, al hacerlo, su seguridad y sus intereses económicos gocen de la protección adecuada, por medio de actuaciones concretas.
- (3) 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 a este Programa deben tratar especialmente de abordar cuestiones ligadas a la globalización, la digitalización, la necesidad de evolucionar hacia modelos de consumo más sostenibles, el envejecimiento de la población, la exclusión social y la cuestión de los consumidores vulnerables. Debe ser prioritario integrar los intereses de los consumidores en todas las políticas de la Unión, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 12 del TFUE. La coordinación con otras políticas y otros programas de

---

<sup>7</sup> DO C... de... , p...

<sup>8</sup> DO C... de... , p...

<sup>9</sup> COM(2010) 2020 final de 3 de marzo de 2010.

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.

- (4) Estas actuaciones deben establecerse en un Programa de Consumidores (en lo sucesivo, «el Programa») para el periodo 2014-2020 que ofrezca un marco destinado a la financiación de acciones de la Unión. De conformidad con el artículo 49 del Reglamento (CE, Euratom) n° 1605/2002 del Consejo, de 25 de junio de 2002, por el que se aprueba el Reglamento financiero aplicable al presupuesto general de las Comunidades Europeas<sup>10</sup>, el presente Reglamento debe ser el acto de base para la acción y puesta en práctica 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, 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)<sup>11</sup> y les da seguimiento.
- (5) Es importante mejorar la protección de los consumidores. Para lograr este objetivo general, deben establecerse objetivos específicos por lo que se refiere a la seguridad, la información y educación del consumidor, los derechos y vías de reclamación, así como 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 el Programa. A efectos de evaluar las políticas del consumidor, es conveniente desarrollar indicadores.
- (6) Es preciso poner los medios para subvencionar las acciones admisibles en el Programa que permitan alcanzar estos objetivos.
- (7) Es necesario definir las categorías de beneficiarios potenciales que puedan obtener subvenciones.
- (8) Es conveniente que el Programa tenga una duración de siete años, paralela a la del Marco Financiero Plurianual, según se dispone en el artículo 1 del Reglamento del Consejo por el que se establece el Marco Financiero Plurianual para el periodo 2014-2020.
- (9) El presente Reglamento debe fijar una dotación financiera respecto a la duración total del Programa, que debe constituir la referencia principal para la autoridad presupuestaria durante el procedimiento presupuestario anual, a tenor del punto [17] del Acuerdo interinstitucional de xx de xxx de 201x entre el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión sobre disciplina presupuestaria y buena gestión financiera<sup>12</sup>.
- (10) El Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (en lo sucesivo, «el Acuerdo EEE») contempla una cooperación en el ámbito de la protección de los consumidores entre la Unión Europea 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 (en lo sucesivo, «los países AELC/EEE»). También debe considerarse la apertura del

---

<sup>10</sup> DO L 248 de 16.9.2002, p. 1.

<sup>11</sup> DO L 404 de 30.12.2006, p. 39.

<sup>12</sup> ...

Programa a la participación de otros países, como los países vecinos de la Unión Europea, los Estados que han solicitado el ingreso en la Unión, los Estados candidatos a la adhesión y los Estados adherentes a la Unión Europea.

- (11) En el marco de la aplicación del Programa, debe fomentarse, donde proceda, la cooperación con terceros países que no participen en él, para lo que deben tenerse en cuenta los acuerdos correspondientes entre esos países y la Unión.
- (12) Con objeto de poder modificar algunos aspectos no esenciales del presente Reglamento, debe delegarse a la Comisión la competencia de adoptar actos de conformidad con el artículo 290 TFUE respecto a la adaptación de los indicadores establecidos en el anexo II. Es muy importante que la Comisión lleve a cabo las consultas pertinentes durante sus trabajos preparatorios, en particular con especialistas. Al preparar y elaborar actos delegados, la Comisión debe garantizar que se transmitan al Parlamento Europeo y al Consejo los documentos correspondientes de manera simultánea, oportuna y adecuada.
- (13) A fin de garantizar unas condiciones uniformes para la aplicación del presente Reglamento, deben atribuirse 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, 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<sup>13</sup>. 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.
- (14) Procede garantizar la transición entre el Programa de acción comunitaria en el ámbito de la protección de los consumidores (2007-2013) 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 campos a los que hay que prestar más atención. A partir del 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.
- (15) Dado que los Estados miembros no pueden alcanzar de manera suficiente los objetivos que persigue el Reglamento debido al carácter transfronterizo de los ámbitos tratados y, por consiguiente, la Unión Europea posee un mayor potencial de actuación para alcanzarlos en términos de eficacia y efectividad a efectos de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los ciudadanos, la Unión Europea puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar esos objetivos.

---

<sup>13</sup> DO L 55 de 28.2.2011, p. 13.

- (16) Procede, por tanto, derogar la Decisión 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 consumidores (2007-2013).
- (17) Deben protegerse los intereses financieros de la Unión a lo largo de todo el ciclo del gasto mediante 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.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

### *Artículo 1*

#### **Establecimiento del Programa**

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

### *Artículo 2*

#### **Objetivo general**

La meta del Programa de Consumidores es secundar el objetivo político de que el mercado interior esté centrado en un consumidor «informado». El presente Programa contribuirá a esta meta mediante la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como la promoción de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses. 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 1 – 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 del sistema de la UE de alerta rápida, que notifica la detección de productos de consumo peligrosos (RAPEX).
  - b) **Objetivo 2 – Información y educación:** mejorar la formación de los consumidores, de manera que estén mejor informados y sean más conscientes de sus derechos, desarrollar una base documental para la política de consumidores y apoyar a las asociaciones de consumidores.

- c) **Objetivo 3 – Derechos y vías de reclamación:** consolidar los derechos de los consumidores, especialmente a través de la intervención legislativa, y mejorar las posibilidades de presentar reclamaciones, 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.

- d) **Objetivo 4 - Observancia:** apoyar el respeto de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y ofreciendo asesoramiento a los consumidores.

El cumplimiento de este objetivo se medirá especialmente a través del grado de flujo de información y cooperación entre los miembros de la red de cooperación en la protección del consumidor y la actividad de los centros europeos del consumidor.

2. En el anexo II se ofrece 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 acciones de la lista que se indica a continuación y en función de las prioridades del programa de trabajo anual a que se hace referencia en el artículo 12 del presente Reglamento.

- a) **Acciones enmarcadas en el objetivo 1 – 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, por la que se establecen Comités científicos en el ámbito de la seguridad de los consumidores, la salud pública y el medio ambiente<sup>14</sup>
  - 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, relativa a la seguridad general de los productos<sup>15</sup>, y acciones para mejorar la seguridad de los servicios a los consumidores

---

<sup>14</sup> DO L 241 de 10.9.2008, p. 21.

<sup>15</sup> DO L 11 de 15.1.2002, p. 4.

- 3) Mantenimiento y desarrollo de las bases de datos sobre cosméticos
- b) Acciones enmarcadas en el objetivo 2 – Información y educación:
- 4) Creación de una base documental para el desarrollo de políticas que afecten a los consumidores
  - 5) Apoyo a las asociaciones de consumidores
  - 6) Mejora de la transparencia de los mercados de consumo y de la información al consumidor
  - 7) Mejora de la educación de los consumidores
- c) Acciones enmarcadas en el objetivo 3 – 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
  - 9) Facilitación del acceso a sistemas de resolución alternativa de litigios para los consumidores, especialmente los sistemas en línea, y seguimiento de su funcionamiento y efectividad, lo que incluye el desarrollo y el mantenimiento de herramientas informáticas
- d) Acciones enmarcadas en el objetivo 4 – Observancia:
- 10) Coordinación de la vigilancia y las acciones ejecutivas en relación con el Reglamento (CE) nº 2006/2004, 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<sup>16</sup>
  - 11) Contribuciones financieras para medidas conjuntas con organismos públicos o entidades sin fines lucrativos 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 de resolución de litigios extrajudiciales en línea (la red de centros europeos del consumidor).

El anexo I recoge una descripción indicativa más pormenorizada del contenido que pueden tener estas acciones.

#### *Artículo 5*

#### **Posibles beneficiarios de las subvenciones**

---

<sup>16</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

1. Las subvenciones destinadas al funcionamiento de las asociaciones de consumidores a escala de la Unión podrán concederse a organizaciones europeas de consumidores que se ajusten a los criterios siguientes:
  - a) ser no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes de la industria, las empresas y el comercio, y exentas 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 Europea;
  - b) poseer un mandato para representar los intereses de los consumidores a nivel de la Unión otorgado por las asociaciones 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 a escala regional o nacional.
2. Las subvenciones de funcionamiento destinadas a organismos internacionales que promuevan principios y políticas coherentes con los objetivos del Programa podrán concederse a organizaciones que se ajusten a los criterios siguientes:
  - a) ser no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes de las empresas y exentas 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) 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 UE 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 de funcionamiento para organismos a escala de la Unión destinados a la coordinación de las acciones ejecutivas 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 a escala de la UE desarrollen códigos deontológicos / mejores prácticas / directrices para la comparación de precios/calidad/sostenibilidad de los productos podrán concederse a entidades que se ajusten a los criterios siguientes:
  - a) ser no gubernamentales, sin ánimo de lucro e independientes de los productores de bienes y los prestadores de servicios, estar exentas de conflictos 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 de actuación destinadas a los poderes públicos de los Estados miembros responsables de los asuntos de consumidores y sus homólogos en terceros países podrán concederse a las autoridades cuya identidad hayan comunicado a la Comisión Europea los Estados miembros o los terceros países a que se refiere el artículo 7 del presente Reglamento, a efectos del Reglamento (CE) n° 2006/2004 y de la Directiva 2001/95/CE.
6. Las subvenciones para las actuaciones ejecutivas del personal de la Administración de los Estados miembros o de terceros países podrán concederse a los representantes de las autoridades cuya identidad hayan comunicado a la Comisión Europea los Estados miembros o los terceros países a que se refiere el artículo 7 del presente Reglamento, a efectos del Reglamento (CE) n° 2006/2004 y de la Directiva 2001/95/CE.
7. Las subvenciones de actuación podrán concederse a organismos públicos o entidades sin ánimo de lucro seleccionados mediante un procedimiento transparente y designados por un Estado miembro o un tercer país contemplado en el artículo 7 del presente Reglamento. Los organismos designados formarán parte de una red de la UE que ofrecerá información y asistencia a los consumidores para ejercer sus derechos y tener acceso a una resolución de litigios adecuada (la red de centros europeos del consumidor).
8. Las subvenciones de actuación podrán concederse a órganos de gestión de reclamaciones establecidos y que ejercen su actividad en 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 tercera parte en una reclamación o consulta sobre un comerciante. Esto no incluye a los mecanismos de tratamiento de quejas que hayan puesto en marcha los comerciantes para tramitar consultas y reclamaciones directamente con los consumidores ni los servicios de gestión de reclamaciones que hayan creado o contratado los comerciantes.

#### *Artículo 6*

#### **Marco financiero**

La dotación financiera para la ejecución del Programa será de 197 millones EUR (en precios corrientes).

#### *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 EEE;

- b) otros 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 (CE, Euratom) nº 1605/2002, 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.
2. Se fijarán los siguientes umbrales máximos para las subvenciones de la Unión correspondientes:
  - a) Subvenciones para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores a escala de la Unión, tal como se definen en el artículo 5, apartado 1: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables.
  - b) Subvenciones de funcionamiento destinadas a 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 de funcionamiento para organismos a escala de la Unión destinados a la coordinación de las acciones ejecutivas 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 a escala de la UE desarrollen códigos deontológicos / mejores prácticas / directrices para la comparación de precios/calidad/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 de actuación destinadas a los poderes públicos de los Estados miembros responsables de los asuntos de 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 5: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables, salvo si se trata de acciones de interés excepcional, tal como se establecen en los programas de trabajo anuales, en cuyo caso la contribución a los gastos de la Unión no excederá del 70 %.
  - f) Subvenciones para el intercambio del personal encargado de llevar a cabo actuaciones ejecutivas de la Administración de los Estados miembros o de los

terceros países que participan en el Programa conforme al artículo 7, tal como se define en el artículo 5, apartado 6: cobertura de gastos de viaje y dietas.

- g) Subvenciones de actuación para organismos designados por las autoridades de los Estados miembros responsables de los asuntos de consumidores o por las autoridades equivalentes de los terceros países que participan en el Programa conforme al artículo 7, tal como se define en el artículo 5, apartado 7: no deben exceder del 70 % de los costes subvencionables.
- h) Subvenciones de actuación para órganos de gestión de reclamaciones de los consumidores, tal como se definen en el artículo 5, apartado 8: no deben exceder del 50 % de los costes subvencionables.

### *Artículo 9*

#### **Asistencia técnica y administrativa**

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, en particular, estudios, reuniones de expertos, acciones de información y comunicación, especialmente la comunicación institucional de las prioridades políticas de la Unión siempre que estas guarden relación con los objetivos del presente Reglamento, gastos ligados a las redes de tecnologías de la información centradas en el tratamiento e intercambio de información, junto con todos los demás gastos de asistencia técnica y administrativa habidos por la Comisión que sean necesarios para la gestión del Programa.

### *Artículo 10*

#### **Formas de ejecución presupuestaria**

La Comisión se encargará de la aplicación del Programa a través de las formas de ejecución presupuestaria contempladas en el artículo 53 del Reglamento (CE, Euratom) n° 1605/2002.

### *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.

### *Artículo 12*

#### **Programas de trabajo anuales**

La Comisión aplicará el Programa mediante la adopción de los programas de trabajo anuales en forma de actos de ejecución, en los que determinará los elementos que se establecen en el Reglamento (CE, Euratom) n° 1605/2002 y, en particular:

- a) las prioridades de ejecución y las acciones que deban emprenderse, incluida la asignación de recursos financieros;
- b) los criterios de concesión y de selección fundamentales que deban utilizarse para elegir las propuestas que resulten beneficiarias de contribuciones financieras;
- c) el calendario de las previsiones de convocatorias de propuestas o de contrato;
- d) en su caso, la autorización para utilizar importes a tanto alzado, baremos estándar de costes unitarios o financiaciones a tanto alzado, de conformidad con el Reglamento (CE, Euratom) nº 1605/2002;
- e) los criterios para determinar si es aplicable el caso de interés excepcional.

Estos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento consultivo contemplado en el artículo 16.

### *Artículo 13*

#### **Evaluación y difusión de resultados**

1. A petición de la Comisión, los Estados miembros le informarán sobre la ejecución y las repercusiones del Programa.
2. A más tardar a mediados de 2018, la Comisión elaborará un informe de evaluación sobre la consecución de los objetivos de todas las medidas (en cuanto a resultados e incidencia), la eficiencia en la utilización de los recursos y su valor añadido europeo, con vistas a una decisión sobre la renovación, modificación o suspensión de las medidas. La 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 inclusivo. 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 deben evaluarse para que contribuyan a una futura decisión sobre una posible renovación, modificación o suspensión de un programa posterior.

3. 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 efectivas, proporcionadas y disuasorias.

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

La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) estará autorizada a realizar controles y verificaciones *in situ* de los operadores económicos afectados directa o indirectamente por dicha financiación, de conformidad con los procedimientos previstos en el Reglamento (Euratom, CE) nº 2185/96, con vistas a establecer cualquier posible fraude, corrupción u otra actividad ilegal que ataña a los intereses financieros de la Unión en relación con un convenio o decisión de subvención o un contrato relativo a la financiación de la Unión.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos primero y segundo, los acuerdos de cooperación con terceros países y con organizaciones internacionales, así como los convenios y decisiones de subvención y los contratos derivados de la aplicación del presente Reglamento, establecerán expresamente la potestad de la Comisión, del Tribunal de Cuentas y de la OLAF, de llevar a cabo las auditorías y los controles y verificaciones *in situ* mencionados.

#### *Artículo 15*

#### **Ejercicio de la delegación**

1. Se conferirán a la Comisión poderes para adoptar actos delegados en las condiciones que se establecen en el presente artículo.
2. La delegación de poderes a la Comisión contemplada en el artículo 3 tendrá validez durante el periodo del Programa (2014-2020).
3. El Parlamento Europeo o el Consejo podrán revocar en cualquier momento la delegación de poderes a que se refiere el artículo 3. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. Tal revocación surtirá efecto al día siguiente al de la publicación de la decisión en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en la fecha posterior que en dicha decisión se especifique y no afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.
4. Cuando la Comisión adopte un acto delegado, lo notificará de inmediato y de manera simultánea al Parlamento Europeo y al Consejo.
5. Todo acto delegado adoptado en virtud del artículo 3 entrará en vigor siempre que ni el Parlamento Europeo ni el Consejo formulen objeciones en un plazo de dos meses a partir de la notificación del acto en cuestión a estas instituciones o siempre que ambas instituciones informen a la Comisión, antes de que venza dicho plazo, de que no tienen la intención de formular objeciones. El plazo se prorrogará dos meses a instancia del Parlamento Europeo o del Consejo.

## *Artículo 16*

### **Comitología**

1. La Comisión estará asistida por un Comité, a tenor de lo dispuesto en el 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 la 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 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 vigésimo 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

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*

*Por el Consejo*  
*El Presidente*

## **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**

apoyo a las tareas de los Comités científicos independientes creados de conformidad con la Decisión 2008/721/CE de la Comisión, por la que se establecen Comités científicos en el ámbito de la seguridad de los consumidores, la salud pública y el medio ambiente<sup>17</sup>

#### **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, relativa a la seguridad general de los productos, y acciones para mejorar la seguridad de los servicios a los consumidores:**

- a) desarrollo y mantenimiento de herramientas informáticas (por ejemplo, bases de datos o sistemas de información y comunicación);
- b) organización de seminarios, conferencias, talleres y reuniones con participación de las partes interesadas y de expertos en los riesgos y la aplicación de la legislación sobre seguridad de los productos;
- c) intercambio y formación del personal de las Administraciones responsable de las actuaciones ejecutivas;
- 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;
- f) cooperación administrativa y policial con terceros países distintos de los contemplados en el artículo 7;
- g) apoyo a organismos reconocidos por la legislación de la Unión para la coordinación de acciones ejecutivas entre los Estados miembros.

#### **3. Mantenimiento y desarrollo de las bases de datos sobre cosméticos**

---

<sup>17</sup> DO L 66 de 4.3.2004, p. 45.

- 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, de 30 de noviembre de 2009, sobre los productos cosméticos<sup>18</sup>;
- 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: mejorar la formación de los consumidores, de manera que estén mejor informados y sean más conscientes de sus derechos, desarrollar una base documental para la política de consumidores y apoyar a las asociaciones de consumidores**

#### **4. Creación de una base documental para el desarrollo de políticas que afecten a los consumidores**

que recoja datos y documentación para desarrollar las políticas de 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;
- b) creación y mantenimiento de bases de datos;
- c) desarrollo y análisis de datos estadísticos nacionales y de otros datos pertinentes; la recogida de datos e indicadores nacionales sobre precios, quejas, ejecución, vías de reclamación, etc., se efectuará en colaboración con las partes interesadas nacionales.

#### **5. Apoyo a las asociaciones de consumidores**

- a) contribuciones financieras al funcionamiento de organizaciones de consumidores a escala de la Unión que representen los intereses de los consumidores con arreglo a las disposiciones del artículo 5, apartado 1;
- b) desarrollo de capacidades para organizaciones de consumidores nacionales, regionales y europeas, en particular mediante la formación 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 se haya puesto de relieve un nivel relativamente bajo de confianza y de sensibilización de los consumidores, según se desprende del seguimiento de los mercados de consumo y del entorno de consumo en los Estados miembros;
- c) 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**

- a) campañas de sensibilización sobre las cuestiones que afectan a los consumidores, también preparando acciones conjuntas con los Estados miembros;

---

<sup>18</sup> DO L 342 de 22.12.2009, p. 59.



- 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 mejorar el acceso de los consumidores a la información correspondiente sobre los productos y mercados;
- d) acciones que mejoren el acceso de los consumidores a la información sobre un consumo sostenible de bienes y servicios;
- e) apoyo a actos relativos a la política de consumidores de la Unión organizados por la Presidencia de la Unión que se centren en asuntos acordes con las prioridades políticas de la Unión;
- f) ayudas económicas a los órganos nacionales de gestión de reclamaciones con vistas a la utilización de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores, así como de encuestas para la recogida de datos sobre reclamaciones y su notificación posterior;
- g) respaldo a organismos a escala de la Unión a fin de que desarrollen códigos deontológicos / mejores prácticas / directrices para la comparación de precios/calidad/sostenibilidad de los productos;
- h) ayuda para mejorar la comunicación en torno a los asuntos de consumidores, entre lo que cabe citar el apoyo a los medios de comunicación para que informen al consumidor de los derechos que le asisten y promuevan su respeto.

## **7. Mejora de la educación de los consumidores**

- a) desarrollo de una plataforma interactiva de intercambio de las mejores prácticas y materiales de formación del consumidor dirigida a los grupos destinatarios clave, en particular, a los consumidores jóvenes, en sinergia con el Programa de Enseñanza y Formación Profesional;
- b) desarrollo de medidas y materiales educativos centrados, por ejemplo, en 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 unos conocimientos básicos de economía.

**Objetivo III – Derechos y vías de reclamación: consolidar los derechos de los consumidores, especialmente a través de la intervención legislativa, y mejorar las posibilidades de presentar reclamaciones, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios**

## **8. Preparación, asesoramiento para la transposición, seguimiento, evaluación, aplicación y ejecución por parte de los Estados miembros de la legislación en materia de protección del consumidor y de otras medidas legislativas, así como la promoción de iniciativas de carácter corregulador y autorregulador, especialmente:**

- a) estudios, evaluaciones *ex ante* y *ex post*, evaluaciones de impacto, consultas públicas y evaluación 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 los sistemas de resolución de litigios para los consumidores y seguimiento de su funcionamiento y efectividad**, especialmente los sistemas alternativos, incluidos los electrónicos, también mediante el desarrollo y el mantenimiento de las herramientas informáticas correspondientes

- 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.

**Objetivo IV – Observancia: apoyar el respeto de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y ofreciendo asesoramiento a los consumidores**

**10. Coordinación de la vigilancia y las acciones ejecutivas en relación con el Reglamento (CE) nº 2006/2004, 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, y en particular:**

- a) desarrollo y mantenimiento de herramientas informáticas (por ejemplo, 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 ejecutivas, actividades comunes y formaciones para dicho personal y para personal jurisdiccional;
- c) organización de seminarios, conferencias, talleres y reuniones con participación de partes interesadas y de expertos en actuaciones ejecutivas;
- d) cooperación administrativa y policial con terceros países que no participan en el Programa.

**11. Contribuciones financieras para medidas conjuntas con organismos públicos o sin fines lucrativos unidos en redes de la Unión de 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 de resolución de litigios extrajudiciales en línea (la red de centros europeos del consumidor), y en particular:**

el desarrollo y mantenimiento de herramientas informáticas (por ejemplo, bases de datos o sistemas de información y comunicación) necesarios para el buen funcionamiento de la red de centros europeos del consumidor.

Esta lista puede completarse con medidas adicionales de índole y efectos similares que persigan los objetivos específicos mencionados en el artículo 3.

## ANEXO II

### **Indicadores de conformidad con el artículo 3 del Programa de Consumidores**

**Objetivo 1:** 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 % en siete años
Relación entre el número de reacciones y el número de notificaciones (riesgos graves)*	RAPEX	1,07 en 2010	Aumento del 15 % en siete años

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

**Objetivo 2:** Información y educación (mejorar la formación de los consumidores, de manera que estén mejor informados y sean más conscientes de sus derechos, desarrollar una base documental para la política de consumidores y apoyar a las asociaciones de consumidores)

Indicador	Fuente	Situación actual	Objetivo
Número de órganos de gestión de reclamaciones que hayan enviado quejas al SRRCE	SRRCE (Sistema de Registro de las Reclamaciones de los Consumidores Europeos)	No es aplicable.	Un 60 % de los órganos de gestión de reclamaciones en siete años
Confianza en las transacciones transfronterizas – Porcentaje de los consumidores que ven la misma o mayor fiabilidad en las compras por internet a proveedores de otro Estado miembro	Eurobarómetro del consumidor	Un 37 % en 2010	Un 50 % en siete años

**Objetivo 3:** Derechos y vías de reclamación (consolidar los derechos de los consumidores, especialmente a través de la intervención legislativa, y mejorar las posibilidades de presentar reclamaciones, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios)

Indicador	Fuente	Situación actual	Objetivo
Porcentaje de los casos transfronterizos transferidos por la red CEC a la resolución alternativa de litigios	Informe anual de los CEC	Un 9 % en 2010	Un 50 % en siete años
Número de casos tratados mediante un sistema de resolución de litigios en línea de la UE		17 500 reclamaciones recibidas en 2010 en los centros europeos del consumidor en relación con transacciones de comercio electrónico	38 500 (un 120 % más) en siete años

**Objetivo 4:** Observancia (apoyar el respeto de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y ofreciendo asesoramiento a los consumidores)

Indicador	Fuente	Situación actual	Objetivo
Nivel de flujo de información y cooperación en la red CPC: - número de solicitudes para el intercambio de información entre autoridades de CPC; - número de solicitudes de medidas ejecutivas entre autoridades de CPC;	Base de datos de la red CPC (CPCS)	Medias anualizadas del periodo 2007-2010  129 142	- Aumento del 40 % en siete años - Aumento del 40 % en siete años - Aumento del

- número de alertas dentro de la red CPC.		63	30 % en siete años
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 % en siete años

Estos indicadores podrían completarse con indicadores de contexto generales.

## **FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA PARA PROPUESTAS**

### **1. MARCO DE LA PROPUESTA/INICIATIVA**

- 1.1. Denominación de la propuesta/iniciativa
- 1.2. Ámbito(s) político(s) afectado(s) en la estructura GPA/PPA
- 1.3. Naturaleza de la propuesta/iniciativa
- 1.4. Objetivo(s)
- 1.5. Justificación de la propuesta/iniciativa
- 1.6. Duración e incidencia financiera
- 1.7. Método(s) de gestión previsto(s)

### **2. MEDIDAS DE GESTIÓN**

- 2.1. Disposiciones en materia de seguimiento e informes
- 2.2. Sistema de gestión y control
- 2.3. Medidas de prevención del fraude y de las irregularidades

### **3. INCIDENCIA FINANCIERA ESTIMADA DE LA PROPUESTA/INICIATIVA**

- 3.1. Rúbrica(s) del Marco Financiero Plurianual y línea(s) presupuestaria(s) de gastos afectada(s)
- 3.2. Incidencia estimada en los gastos
  - 3.2.1. Resumen de la incidencia estimada en los gastos
  - 3.2.2. Incidencia estimada en los créditos de operaciones
  - 3.2.3. Incidencia estimada en los créditos de carácter administrativo
  - 3.2.4. Compatibilidad con el Marco Financiero Plurianual vigente
  - 3.2.5. Contribución de terceros a la financiación
- 3.3. Incidencia estimada en los ingresos

## FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA PARA PROPUESTAS

### 1. MARCO DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

#### 1.1. Denominación de la propuesta/iniciativa

Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el Programa de Consumidores 2014-2020

#### 1.2. **Ámbito(s) político(s) afectado(s) en la estructura GPA/PPA**<sup>19</sup>

Política de consumidores

#### 1.3. Naturaleza de la propuesta/iniciativa

- La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción nueva**
- La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción nueva a raíz de un proyecto piloto / una acción preparatoria**<sup>20</sup>
- La propuesta/iniciativa se refiere a **la prolongación de una acción existente**
- La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción reorientada hacia una nueva acción**

#### 1.4. Objetivos

##### 1.4.1. *Objetivo(s) estratégico(s) plurianual(es) de la Comisión que persigue la propuesta/iniciativa*

La meta del Programa de Consumidores es secundar el objetivo político de que el mercado único esté centrado en un consumidor «informado». El presente Programa contribuirá a esta meta mediante la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como la promoción de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses. El Programa complementará, apoyará y hará un seguimiento de las políticas de los Estados miembros.

##### 1.4.2. *Objetivo(s) específico(s) y actividad(es) GPA/PPA afectadas*

###### Objetivo específico nº 1

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

###### Actividad(es) GPA/PPA afectada(s)

Política de consumidores

###### Objetivo específico nº 2

<sup>19</sup>

GPA: gestión por actividades – PPA: presupuestación por actividades.

<sup>20</sup>

Tal como se contempla en el artículo 49, apartado 6, letras a) o b), del Reglamento Financiero.

Información y educación: mejorar la formación de los consumidores, de manera que estén mejor informados y sean más conscientes de sus derechos, desarrollar una base documental para la política de consumidores y apoyar a las asociaciones de consumidores

Actividad(es) GPA/PPA afectada(s)

Política de consumidores

Objetivo específico nº 3

Derechos y vías de reclamación: consolidar los derechos de los consumidores, especialmente a través de la intervención legislativa, y mejorar las posibilidades de presentar reclamaciones, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios

Actividad(es) GPA/PPA afectada(s)

Política de consumidores

Objetivo específico nº 4

Observancia: apoyar el respeto de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y ofreciendo asesoramiento a los consumidores

Actividad(es) GPA/PPA afectada(s)

Política de consumidores

1.4.3. *Resultado(s) e incidencia esperados*

*Especifíquense los efectos que la propuesta/iniciativa debería tener en los beneficiarios / la población destinataria.*

Los beneficiarios del Programa serán los consumidores, las autoridades nacionales responsables de la protección de los consumidores y las asociaciones de consumidores, con el objetivo general de mejorar la situación de los consumidores en toda la UE.

El Programa ofrecerá apoyo a las asociaciones de consumidores a escala nacional y de la UE, así como a las autoridades nacionales de los Estados miembros responsables de la seguridad de los productos y el cumplimiento de la legislación.

El Programa también beneficiará, de hecho, a las empresas serias, ya que una política de consumidores efectiva apoya el buen funcionamiento del mercado único, premia a las empresas más competitivas y elimina a los operadores deshonestos. Unos consumidores «informados» constituyen motores de la innovación y la política de consumidores, por lo tanto, respaldará a las empresas innovadoras. Por último, los operadores económicos se beneficiarán de unas condiciones empresariales equitativas, basadas en normas claras y una mejor coordinación policial y judicial. En este contexto, el Programa contribuirá a estimular el crecimiento económico.



#### 1.4.4. Indicadores de resultados e incidencia

*Especifíquense los indicadores que permiten realizar el seguimiento de la ejecución de la propuesta/iniciativa.*

**Objetivo 1:** Seguridad (consolidar y mejorar la seguridad de los productos a través de una vigilancia efectiva del mercado de toda la UE)

- Porcentaje de las notificaciones RAPEX que impliquen, como mínimo, una reacción (por parte de otros Estados miembros)
- Relación entre el número de reacciones y el número de notificaciones (riesgos graves)\*

**Objetivo 2:** Información y educación (mejorar la formación de los consumidores, de manera que estén mejor informados y sean más conscientes de sus derechos, desarrollar una base documental para la política de consumidores y apoyar a las asociaciones de consumidores)

- Número de órganos de gestión de reclamaciones que hayan enviado quejas al SRRCE
- Confianza en las transacciones transfronterizas: porcentaje de los consumidores que ven la misma o mayor fiabilidad en las compras por internet a proveedores de otro Estado miembro de la UE

*Se ha incluido este indicador con carácter experimental, a falta de una alternativa claramente mejor. Es probable que se modifique o complete en el futuro.*

**Objetivo 3:** Derechos y vías de reclamación (consolidar los derechos de los consumidores, especialmente a través de la intervención legislativa, y mejorar las posibilidades de presentar reclamaciones, lo que incluye el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios)

- Porcentaje de los casos transfronterizos transferidos por la red CEC a la resolución alternativa de litigios
- Número de casos tratados mediante un sistema de resolución de litigios en línea de la UE

**Objetivo 4:** Observancia (apoyar el respeto de los derechos de los consumidores potenciando la cooperación entre los organismos ejecutivos nacionales y ofreciendo asesoramiento a los consumidores)

- Nivel de flujo de información y cooperación en la red CPC (cooperación en la protección del consumidor):
  - número de solicitudes para el intercambio de información entre autoridades de CPC;
  - número de solicitudes de medidas ejecutivas entre autoridades de CPC;
  - número de alertas dentro de la red CPC;
- Número de contactos con los consumidores cuyos casos son tratados por los centros europeos del consumidor (CEC).

## 1.5. Justificación de la propuesta/iniciativa

### 1.5.1. Requisitos que deben cumplirse a corto o largo plazo

El Programa de Consumidores posterior a 2013 (en lo sucesivo, «el Programa») secundará la actuación de la Comisión en el ámbito de la política de consumidores a partir de 2014. Se basa en los resultados obtenidos con el Programa actual (2007-2013).

El nuevo Programa respaldará la futura política de consumidores, que pretende situar al consumidor «informado» en el núcleo del mercado único, y completará iniciativas que se centren en el lado de la oferta.

Es necesaria una cierta continuidad entre el Programa actual y el futuro, de conformidad con los resultados de la evaluación intermedia de la Estrategia y el Programa 2007-2013, en la que se pone de relieve que las medidas en este ámbito a escala de la UE son relativamente recientes, y que la continuidad es la clave para lograr un impacto.

Al mismo tiempo, nuevos retos sociales han adquirido mayor importancia, como la creciente complejidad de la toma de decisiones (el exceso de información, la asunción de más responsabilidades por parte de los consumidores tras la liberalización de algunos mercados, la sofisticación de productos, servicios y publicidad), la necesidad de avanzar hacia modelos más sostenibles de consumo, las oportunidades y amenazas que representan los avances en el proceso de digitalización, el aumento de la exclusión social y del número de consumidores más vulnerables, y el envejecimiento de la población.

Los principales problemas que deben abordarse a través de la financiación de las acciones se refieren a la seguridad, la información y educación, los derechos y vías de reclamación y la observancia, como se establece en la exposición de motivos.

### 1.5.2. Valor añadido de la intervención de la Unión Europea

El valor añadido de la intervención de la UE se describe en la exposición de motivos.

### 1.5.3. Principales conclusiones extraídas de experiencias similares anteriores

La evaluación *ex post* del Programa 2004-2007 incide en el valor añadido, al igual que lo hace la evaluación intermedia del Programa de 2007-2013 (así como la Estrategia de la política de consumidores), a pesar de que la política europea de los consumidores es un campo relativamente nuevo y de que la financiación que aporta la UE al Programa es relativamente pequeña. La evaluación destaca asimismo que las acciones emprendidas en el marco de la Estrategia y los Programas contribuyen a los objetivos de Europa 2020 relativos a un crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo.

Los resultados fueron positivos, en general, especialmente por lo que se refiere a la adecuación de los objetivos de la Estrategia y del Programa, sus repercusiones y su valor añadido. También concluye que el Programa tendrá efectos a largo plazo en la protección de los consumidores.

La evaluación pone de manifiesto una cierta divergencia de opiniones sobre la Estrategia y el Programa entre las autoridades nacionales y las asociaciones de consumidores, ya que las primeras tienen una opinión más favorable acerca de los logros de la Estrategia y el Programa (en general, el 88 % de las autoridades nacionales y el 82 % de las asociaciones de consumidores consideran que la Estrategia actual ha contribuido en gran medida o en

parte [opinión moderadamente positiva] a las iniciativas de la política de consumidores de la UE).

Las autoridades nacionales confirman, en general, que la Estrategia y el Programa se complementan con las políticas nacionales en materia de consumidores.

Sin embargo, en la evaluación se determina que la Estrategia y el Programa solo abordan parcialmente los nuevos retos sociales y medioambientales.

Más concretamente, por lo que se refiere a acciones específicas emprendidas en el marco del Programa, el informe de evaluación incide en lo siguiente.

i) Seguridad:

- Respecto a la seguridad de los productos, se ha mejorado la coordinación entre las autoridades de vigilancia del mercado. El informe recomienda seguir consolidando la vigilancia y la observancia a través de RAPEX, proseguir los esfuerzos encaminados a abordar la dimensión internacional de la seguridad de los productos y aprovechar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

ii) Información y educación de los consumidores:

- La vigilancia del mercado, el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo y los estudios de mercado pormenorizados han desempeñado un papel importante de apoyo a la política de consumidores. Su función es esencial a la hora de integrar adecuadamente las preocupaciones de los consumidores en las políticas de la UE pertinentes y de proyectar una legislación eficaz. El informe también propone que se estudie más a fondo el comportamiento real de los consumidores.

- Los progresos en la educación de los consumidores han sido variables, especialmente por lo que se refiere al sitio web Dolceta, cuyo público destinatario no está claramente definido. El informe aconseja que se consoliden las herramientas formativas, que se definan con más precisión el público destinatario, el contenido y la difusión de Dolceta, y que se busquen sinergias con planes de estudios nacionales.

- Se ha evaluado favorablemente el apoyo prestado a través de los programas de la UE a las asociaciones nacionales de consumidores. El papel de las asociaciones a nivel de la UE se considera fundamental para garantizar la representación de los intereses de los consumidores en la elaboración de políticas de la Unión. El informe insta a que prosiga la formación (desarrollo de capacidades) que se facilita a las asociaciones nacionales de consumidores, y que se estudie la posibilidad de ofrecer cursos a nivel nacional.

iii) Derechos del consumidor y vías de reclamación:

- El informe señala el valor añadido en relación con el mayor nivel de armonización que han aportado los cambios legislativos, ya estén finalizados o en vías de elaboración.

- Los Programas y la Estrategia han logrado una creciente integración de la política de consumidores en las políticas correspondientes de la UE. El informe recomienda que continúen los esfuerzos en esta dirección y que se aborden nuevos retos emergentes tales como: cuestiones ligadas a la digitalización, la evolución hacia modelos más sostenibles de consumo y la vulnerabilidad de los consumidores por la crisis. También exhorta a que se

aclare a las partes interesadas el papel de los distintos servicios de la Comisión dedicados a asuntos de consumidores.

- La facilidad para que los consumidores presenten reclamaciones sigue siendo un problema. El informe hace referencia a la necesidad de avanzar en esta cuestión y a aumentar la sensibilización de los consumidores sobre las vías de reclamación.

iv) Observancia:

- En el marco de la Estrategia y los Programas, se ha reforzado la cooperación transfronteriza de control de la observancia a través de la red CPC de las autoridades ejecutivas y de actuaciones coordinadas, tales como los «barridos». El informe insta a potenciar la coordinación dentro de la red CPC entre las autoridades ejecutivas.

- La Estrategia y los Programas han ofrecido un respaldo creciente a los consumidores que buscan asesoramiento sobre litigios transfronterizos a través de la red de centros europeos del consumidor (red CEC). Sin embargo, el informe recomienda aumentar su visibilidad y, por tanto, mejorar la sensibilización de los consumidores.

1.5.4. *Coherencia y posibles sinergias con otros instrumentos pertinentes*

***Vínculos con las iniciativas emblemáticas de Europa 2020***

En la Estrategia Europa 2020 se exhorta a lo siguiente: «los ciudadanos deben poder participar plenamente en el mercado único, para lo que será necesario reforzar sus posibilidades de comprar bienes y servicios transfronterizos y su confianza al hacerlo, en particular en las transacciones en línea».

Solo unos consumidores informados y conscientes de sus derechos pueden elegir con buen criterio los productos o servicios que más les convienen para su propio bienestar y para la salud de la economía, ya que con sus decisiones intensifican la competencia, la innovación y la integración del mercado único, secundando así el objetivo general de la Estrategia Europa 2020. Activar la gran potencia económica de los gastos del consumo (que representa el 56 % del PIB de la UE) contribuirá de forma destacada a que se cumpla el objetivo de la UE de reactivar el crecimiento. Esto queda confirmado por el Estudio Prospectivo Anual sobre el Crecimiento de 2011, en el que se determina que la mejora de las condiciones de los consumidores constituye uno de los motores de crecimiento. La política de consumidores ayuda a estos a desenvolverse entre la amplia oferta del mercado, de manera que se promueven las empresas que son más eficaces e innovadoras.

La política de consumidores contribuirá de forma fundamental a la iniciativa emblemática de la agenda digital (mercados de contenidos digitales y de servicios seguros y sin fronteras, acceso a estos mercados y conocimientos informáticos), la inclusión social (tener en cuenta la situación de los consumidores más vulnerables), el crecimiento sostenible (un consumo sostenible) y la importancia de la legislación inteligente (seguimiento de los mercados de consumo como base para el diseño de políticas eficaces y específicas).

***Relación con el Acta del Mercado Único y otras iniciativas***

El Informe Monti sobre una nueva estrategia para el mercado único afirma que «los consumidores y su bienestar deberían constituir el núcleo de la próxima fase del mercado único». El informe subraya la importancia de que los consumidores tomen decisiones informadas, de basar las medidas en datos verificados y de detectar los mercados de

consumo que no funcionan adecuadamente; asimismo, se promueven el establecimiento de un mercado único digital, las vías de reclamación (a través de una resolución de litigios alternativa y del recurso colectivo), la seguridad de los productos y la normalización.

El Acta del Mercado Único pone de relieve varias de estas cuestiones relacionadas con los consumidores, en particular las vías de recurso (como una iniciativa estratégica), la seguridad de los productos y el desarrollo de instrumentos para resolver discrepancias.

En el Informe sobre la ciudadanía de la UE de 2010, que se presenta como iniciativa complementaria al Acta del Mercado Único, se determinan como obstáculos a la realización plena de la ciudadanía europea las carencias siguientes: la ausencia de un conjunto único de normas de protección del consumidor, la falta de sensibilización sobre las vías de recurso disponibles y una insuficiencia en medios de reparación.

El Parlamento Europeo ha publicado varios informes en 2010 que incluyen recomendaciones para el futuro de la política de consumidores.

El Informe Grech aboga por un planteamiento global que sitúe los intereses de los consumidores en el núcleo del mercado único. Este informe incide particularmente en lo siguiente: la importancia de disponer de una base documental y de una vigilancia del mercado, la cuestión de la seguridad de los productos y los servicios, el papel esencial que desempeñan las asociaciones de consumidores, la mejora de la capacidad de los mecanismos de resolución de litigios, la integración de los intereses de los consumidores en las políticas y la legislación pertinentes de la UE, la protección de los consumidores en el ámbito de los servicios financieros, las vías de reclamación y la información de los consumidores.

El Informe Hedh subraya la importancia de disponer de una base documental (cuadro de indicadores, estudios, recopilación de reclamaciones presentadas, etc.) y de que exista una aplicación efectiva de la legislación en materia de consumidores y de seguridad de los productos (incluidos los sistemas de resolución alternativa de litigios, los «barridos» y la necesidad de facilitar más recursos a las redes de CPC y CEC). También destaca la necesidad de incorporar los intereses de los consumidores en todas las políticas de la UE y pide a la Comisión que publique un informe anual sobre la forma en que la política de consumo se integra en su ámbito de responsabilidades, el papel de las asociaciones de consumidores, la necesidad de desarrollar la educación de los consumidores (los adultos incluidos), la información a los consumidores (también a través de portales web, con el objetivo de alcanzar a los consumidores vulnerables, etc.) y la necesidad de fomentar un consumo sostenible.

En el terreno de la seguridad de los productos, el Informe Schaldemose (2011) pide a los Estados miembros y a la Comisión que desplieguen los recursos adecuados para una vigilancia eficaz del mercado, haciendo hincapié en que los sistemas ineficaces de vigilancia del mercado pueden crear distorsiones de la competencia, poner en peligro la seguridad de los consumidores y socavar la confianza de los ciudadanos en el mercado único. El informe también insta a la Comisión a continuar financiando acciones conjuntas de vigilancia del mercado y a asignar recursos suficientes para financiar la creación de una plataforma u organización de apoyo a una mayor coordinación entre los Estados miembros. Por último, el informe exhorta a la Comisión a que establezca una base de datos pública dedicada a la seguridad de los productos de consumo que incluya una plataforma para las quejas.

El Informe Arias (2010) sobre comercio electrónico pone de relieve la importancia de reforzar la confianza de los consumidores en este ámbito.

En el contexto del debate sobre el Acta del Mercado Único, el Informe Kalniete sobre gobernanza y asociación en el mercado único subraya la importancia de la futura propuesta sobre la resolución alternativa de conflictos.

Por último, el Parlamento está preparando para octubre de un informe de propia iniciativa sobre el futuro de la política de consumidores (ponentes: D.<sup>a</sup> Eva-Britt Svensson y D. Kyriakos Triantaphyllides).

## 1.6. Duración e incidencia financiera

Propuesta/iniciativa de **duración limitada**

–  Propuesta/iniciativa en vigor desde el [1.1.] 2014 hasta el [31.12.] 2020

–  Incidencia financiera de 2014 a 2020 en los créditos de pago

Propuesta/iniciativa de **duración ilimitada**

– Ejecución: fase de puesta en marcha desde YYYY hasta YYYY,

– y pleno funcionamiento a partir de la última fecha.

## 1.7. Modo(s) de gestión previsto(s)<sup>21</sup>

**Gestión centralizada directa** a cargo de la Comisión

**Gestión centralizada indirecta** mediante delegación de las tareas de ejecución en:

–  agencias ejecutivas

–  organismos creados por las Comunidades<sup>22</sup>

–  organismos nacionales del sector público / organismos con misión de servicio público

–  personas a quienes se haya encomendado la ejecución de acciones específicas de conformidad con el título V del Tratado de la Unión Europea y que estén identificadas en el acto de base pertinente a efectos de lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento Financiero

**Gestión compartida** con los Estados miembros

**Gestión descentralizada** con terceros países

**Gestión conjunta** con organizaciones internacionales (*especifíquense*)

*Si se indica más de un modo de gestión, facilítense los detalles en el recuadro de observaciones.*

<sup>21</sup> Las explicaciones sobre los modos de gestión y las referencias al Reglamento Financiero pueden consultarse en el sitio BudgWeb: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html).

<sup>22</sup> Con arreglo al artículo 185 del Reglamento Financiero.

Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo: de conformidad con el Reglamento del Consejo (CE) nº 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 ejecución ligadas a la gestión de los programas comunitarios<sup>23</sup>, la Comisión encomendó<sup>24</sup> a la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo la gestión práctica del Programa de acción comunitaria en el ámbito de la protección de los consumidores (2007-2013). Por consiguiente, la Comisión podría decidir confiar también a la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumidores tareas de ejecución para la gestión del Programa de Consumidores 2014-2020.

Gestión conjunta: está previsto colaborar con el grupo de trabajo de la OCDE sobre la seguridad de los productos.

## 2. MEDIDAS DE GESTIÓN

### 2.1. Disposiciones en materia de seguimiento e informes

*Especifíquense la frecuencia y las condiciones.*

El Programa prevé que la Comisión informe a un comité de representantes de los Estados miembros sobre las acciones emprendidas en el marco de su ejecución.

Asimismo, está previsto en el Programa que, a más tardar a mediados de 2018, la Comisión elabore un informe de evaluación acerca de los objetivos de todas las medidas, la eficacia del uso de recursos y su valor añadido europeo con vistas a una decisión sobre la renovación, modificación o suspensión de las medidas.

Además, deben evaluarse la repercusión a largo plazo y la sostenibilidad de los efectos del Programa de Consumidores para su contribución a una futura decisión sobre una posible renovación, modificación o suspensión de un programa posterior.

De la evaluación *ex post* del Programa actual (2007-2013), que está previsto realizar antes de finales de 2015, también se extraerán elementos útiles para la aplicación del Programa de 2014-2020.

### 2.2. Sistema de gestión y control

#### 2.2.1. Riesgo(s) definido(s)

La ejecución presupuestaria cubre la atribución de contratos de servicios y la concesión de subvenciones.

Las subvenciones se concederán para actividades de apoyo principalmente a las autoridades de los Estados miembros y a los organismos públicos o entidades sin ánimo de lucro designados y cofinanciados por los Estados miembros. El periodo de ejecución de los proyectos subvencionados será, por regla general, de uno o dos años. El número anual de acuerdos de subvención es limitado y cuenta con un presupuesto de alrededor de 13 millones EUR al año.

<sup>23</sup> DO L 11 de 16.1.2003, p. 1.

<sup>24</sup> Decisión C(2008) 4943 de la Comisión, de 9 de septiembre de 2008.

Se celebrarán contratos de servicios, en particular, para la realización de estudios, la recopilación de datos, la evaluación, la formación, campañas de información, las tecnologías de la información y los servicios de comunicación, la gestión de instalaciones, etc. Los contratistas serán principalmente institutos, laboratorios, consultoras y otras empresas privadas, muchas ellas, PYME. Se prevé un presupuesto medio anual para contratos de unos 12 millones EUR y se calcula actualmente un número aproximado de veinticinco contratos individuales al año.

Los principales riesgos son los siguientes:

- Riesgo de mala calidad de los proyectos seleccionados y de una ejecución técnica deficiente del proyecto, que reduzca la repercusión del Programa; debido al empleo de unos procedimientos de selección inadecuados, falta de conocimientos especializados o supervisión insuficiente.
- Riesgo de un uso de los fondos adjudicados que no sea eficaz ni económico, tanto en el caso de las subvenciones (complejidad del reembolso de los costes reales subvencionables, junto con posibilidades limitadas por parte de las administraciones de comprobar los costes subvencionables) como de los contratos (a veces, existe un número limitado de proveedores económicos con los conocimientos especializados necesarios, de modo que no hay posibilidades suficientes de comparar ofertas de precios).
- Riesgo para la reputación de la Comisión si se descubren fraudes o actividades delictivas; se plantea cuando los sistemas de control interno de terceras partes solo ofrecen garantías parciales por existir un elevado número de contratistas y beneficiarios heterogéneos, cada uno con su propio sistema de control, y tratarse, a menudo, de empresas pequeñas.

#### 2.2.2. *Método(s) de control previsto(s)*

El presupuesto se ejecutará mediante una gestión directa centralizada, si bien algunas partes de las tareas de aplicación del Programa podrían delegarse a la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo actual. Esta Agencia ha creado su propio sistema de control interno, es supervisada por la DG SANCO, y se somete a auditorías del auditor interno de la Comisión y del Tribunal de Cuentas Europeo.

Tanto la DG SANCO como la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo han puesto en marcha procedimientos internos encaminados a hacer frente a los riesgos señalados anteriormente. Los procedimientos internos se ajustan plenamente a lo dispuesto en el Reglamento Financiero y comprenden consideraciones de rentabilidad. En este contexto, la DG SANCO sigue estudiando posibilidades de mejorar la gestión y aumentar la simplificación. El marco de control se caracteriza fundamentalmente por los aspectos siguientes:

- **Características del proceso de selección de proyectos:** Cada convocatoria de propuestas o de contrato se basa en el Programa de trabajo anual que adopta la Comisión. En cada convocatoria, se publican los criterios de exclusión, selección y adjudicación para la selección de las propuestas u ofertas. Un comité de evaluación evalúa a continuación las propuestas u ofertas en relación con los criterios anunciados respetando los principios de independencia, transparencia, proporcionalidad, igualdad de trato y no discriminación.



- **Estrategia de comunicación externa:** La DG SANCO ha desarrollado una estrategia de comunicación con la que pretende asegurarse de que los contratistas o beneficiarios comprenden perfectamente los requisitos y las disposiciones contractuales. En su estrategia, utiliza los medios siguientes: la página del Programa en el sitio web Europa; reuniones de información con los beneficiarios o contratistas; la elaboración de extensas notas de orientación, así como un apartado de «preguntas frecuentes» y un servicio de atención a los interesados.
- **Controles antes y durante la ejecución de los proyectos:**
  - Tanto la DG SANCO como la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo utilizan el modelo de acuerdo de subvención y de contrato de servicios recomendados por la Comisión. En estos se contemplan una serie de disposiciones de control tales como los certificados de auditoría, las garantías financieras, las auditorías *in situ* y las inspecciones de la OLAF. Está previsto simplificar las normas que regulan la admisibilidad de los costes utilizando, por ejemplo, cantidades a tanto alzado en un número limitado de categorías de costes. Esto contribuirá también a centrar mejor los controles y las verificaciones. Se prevé que la introducción de acuerdos de asociación mejore las relaciones de trabajo con los beneficiarios y ayude a que se comprendan mejor las normas de admisibilidad.
  - Todo el personal debe firmar el código de buena conducta administrativa. Además, el personal que participa en el procedimiento de selección o de gestión de los acuerdos de subvención o contratos debe también firmar una declaración de ausencia de conflictos de interés. El personal asiste regularmente a sesiones de formación y participa en redes de intercambio de las mejores prácticas.
  - La Administración verifica a intervalos regulares la ejecución técnica de los proyectos a partir de informes técnicos intermedios que recibe del contratista; además, también se celebran reuniones y se visita *in situ* a los contratistas en casos puntuales.
  - Los procedimientos financieros de la DG SANCO y la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo cuentan con el apoyo de las herramientas informáticas de la Comisión y tienen un alto grado de separación de funciones: dos personas independientes verifican todas las transacciones financieras relacionadas con contratos o acuerdos de subvención antes de que sean firmadas por el responsable de la actividad de la Administración. Distintos miembros de la Administración dedicados a los ámbitos de que se trate se ocupan del inicio operativo y de los controles. Los pagos se efectúan previa presentación de una serie de justificantes predefinidos como informes técnicos aprobados, así como declaraciones de gastos y facturas comprobados. Asimismo, la Célula Financiera Central realiza en casos determinados unas comprobaciones adicionales *ex ante* de la documentación en una muestra de transacciones y también puede decidir llevar a cabo una inspección *in situ* antes de que se abonen los pagos finales.
- **Controles al final del proyecto:** Tanto la DG SANCO como la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo tienen un equipo centralizado de auditoría que verifica sobre el terreno la admisibilidad de las declaraciones de gastos. Con estos controles, se pretende prevenir, detectar y corregir los errores materiales relativos a la legalidad y la regularidad de las transacciones financieras. A fin de conseguir una gran repercusión de los controles, la selección de los contratistas que vayan a ser objeto de

verificaciones prevé a) combinar una selección basada en el riesgo con un muestreo aleatorio, y b) prestar atención a los aspectos operativos siempre que sea posible durante las auditorías *in situ*.

**Controles de rentabilidad (coste-beneficio):** Las medidas de control y de gestión del Programa se han concebido partiendo de la experiencia de años anteriores. En los últimos tres años, el sistema de control interno establecido garantizó una tasa media de error residual inferior al 2 %, así como el cumplimiento de los procedimientos de adjudicación de contratos y subvenciones establecidos en el Reglamento Financiero. Estos son los dos principales «objetivos de control» del Programa actual y del nuevo Programa de Consumidores.

Como las principales características del nuevo Programa no difieren significativamente de las del Programa anterior, los riesgos vinculados a la ejecución se mantienen relativamente estables. Así pues, está previsto mantener las medidas de gestión y control establecidas, si bien se incorporará a la mayor brevedad, y en la medida de lo posible, cualquier nueva simplificación que admita el nuevo Reglamento Financiero. Los gastos de gestión incluidos en la parte 3.2.1 de la declaración financiera se elevan a 12,5 millones EUR en relación con los 197,2 millones EUR de los fondos que se administrarán de 2014 a 2020; esto implica una relación entre costes de gestión y fondos gestionados en torno al 6,4 %, proporción que debe considerarse en el contexto de un ámbito que ocasiona menos gastos que otras políticas de la UE.

Gracias a la combinación de subvenciones y contratación pública, de controles *ex ante* y *ex post* en función del riesgo, así como de los controles documentales y las auditorías *in situ*, se podrán cumplir los objetivos de control a un coste razonable. Las ventajas de lograr un índice de error residual inferior al 2 % y el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Financiero se consideran lo suficientemente importantes como para justificar las medidas de gestión y control que se ha decidido adoptar.

### 2.3. Medidas de prevención del fraude y de las irregularidades

*Especifíquense las medidas de prevención y protección existentes o previstas.*

Además de la aplicación de todos los mecanismos de control reglamentarios, la DG SANCO preparará una estrategia antifraude en consonancia con la nueva Estrategia antifraude de la Comisión, adoptada el 24 de junio de 2011, a fin de velar por que sus controles internos de lucha contra el fraude se ajusten completamente a los de la Estrategia de la Comisión y por que su planteamiento de gestión del riesgo de fraude esté enfocado a detectar ámbitos en los que existe riesgo de fraude y a proporcionar las respuestas adecuadas. Si procede, se crearán redes y herramientas apropiadas de tecnologías de la información para analizar casos de fraude relacionados con el Programa de Consumidores. Concretamente, se pondrán en marcha una serie de medidas tales como:

- Las decisiones, los acuerdos y los contratos que se deriven de la ejecución del Programa de Consumidores facultarán expresamente a la Comisión, incluida la OLAF, y al Tribunal de Cuentas Europeo, a efectuar auditorías, controles e inspecciones sobre el terreno.
- Durante la fase de evaluación de una convocatoria de propuestas o de contrato, se verificará la admisibilidad de los candidatos o licitadores respecto a los criterios de exclusión publicados con arreglo a declaraciones y al sistema de alerta rápida.

- Se simplificarán las normas que regulan la admisibilidad de los costes con arreglo a las disposiciones del Reglamento Financiero.
- Se ofrecerán formaciones periódicas sobre los asuntos relacionados con el fraude y las irregularidades a todo el personal que interviene en la gestión de los contratos, así como a los auditores y controladores que verifican las declaraciones de los beneficiarios sobre el terreno.

### 3. INCIDENCIA FINANCIERA ESTIMADA DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

#### 3.1. Rúbrica(s) del Marco Financiero Plurianual y línea(s) presupuestaria(s) de gastos afectada(s)

- Líneas presupuestarias de gasto existentes

*En el orden de las rúbricas del Marco Financiero Plurianual y de las líneas presupuestarias.*

Rúbrica del Marco Financiero Plurianual	Línea presupuestaria	Tipo de gasto	Contribución			
	Número [Descripción.....]	CD/CND <sup>25</sup>	de países de la AELC <sup>26</sup>	de países candidatos <sup>27</sup>	de terceros países	a efectos de lo dispuesto en el artículo 18.1.a bis) del Reglamento Financiero
3	17 01 04 03 Gastos administrativos asignados al Programa de Consumidores 2014-2020	CD/CND	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO
3	17 01 04 30 Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumidores	CD/CND	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO

- Nuevas líneas presupuestarias solicitadas

*En el orden de las rúbricas del Marco Financiero Plurianual y de las líneas presupuestarias.*

Rúbrica del Marco Financiero Plurianual	Línea presupuestaria	Tipo de gasto	Contribución			
	Número [Rúbrica.....]	CD/CND	de países de la AELC	de países candidatos	de terceros países	a efectos de lo dispuesto en el artículo 18.1.a bis) del Reglamento Financiero
3	17 02 06 Programa de Consumidores 2014-2020	CD/CND	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO

<sup>25</sup> CD = créditos disociados / CND = créditos no disociados.

<sup>26</sup> AELC: Asociación Europea de Libre Comercio.

<sup>27</sup> Países candidatos y, en su caso, países candidatos potenciales de los Balcanes Occidentales.

### 3.2. Incidencia estimada en los gastos

#### 3.2.1. Resumen de la incidencia estimada en los gastos

en millones EUR (al tercer decimal)

<b>Rúbrica del Marco Financiero Plurianual:</b>	3	Seguridad y ciudadanía
---	---	------------------------

DG: SANCO			Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020[1]	TOTAL
Créditos de operaciones										
17 02 06 Programa de Consumidores 2014- 2020	Compromisos	-1	23,347	24,111	24,652	25,204	25,767	26,341	26,928	<b>176,350</b>
	Pagos	-2	6,819	14,336	24,126	24,668	25,220	25,783	55,400	<b>176,350</b>
Créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación asignada a programas específicos										
17 01 04 [1]		-3	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	<b>20,650</b>
<b>TOTAL de los créditos para la DG SANCO</b>	Compromisos	=1+3	26,297	27,061	27,602	28,154	28,717	29,291	29,878	<b>197,000</b>
	Pagos	=2+3	9,769	17,286	27,076	27,618	28,170	28,733	58,350	<b>197,000</b>

• TOTAL de los créditos de operaciones	Compromisos	-4	23,347	24,111	24,652	25,204	25,767	26,341	26,928	<b>176,350</b>
	Pagos	-5	6,819	14,336	24,126	24,668	25,220	25,783	55,400	<b>176,350</b>
• TOTAL de los créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación asignada a programas específicos		-6	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	<b>20,650</b>
<b>TOTAL de los créditos para la RÚBRICA 3 del Marco Financiero Plurianual</b>	Compromisos	= 4+ 6	26,297	27,061	27,602	28,154	28,717	29,291	29,878	<b>197,000</b>
	Pagos	= 5+ 6	9,769	17,286	27,076	27,618	28,170	28,733	58,350	<b>197,000</b>

[1] La Comisión podrá confiar a la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumidores tareas de ejecución para la gestión del Programa de Consumidores 2014-2020. Los importes y las imputaciones se ajustarán, en caso necesario, en función de los resultados del proceso de externalización.

**Si la propuesta/iniciativa afecta a más de una rúbrica: NO PROCEDE**

• TOTAL de los créditos de operaciones	Compromisos	(4)								
	Pagos	(5)								
• TOTAL de los créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación asignada a programas específicos		(6)								
<b>TOTAL de los créditos para las RÚBRICAS 1 a 4 del Marco Financiero Plurianual (Importe de referencia)</b>	Compromisos	=4+ 6								
	Pagos	=5+ 6								

<b>Rúbrica del Marco Financiero Plurianual:</b>	<b>5</b>	«Administración»
---	----------	------------------

en millones EUR (al tercer decimal)

		Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	<b>TOTAL</b>
DG: SANCO - Política de consumidores									
• Recursos humanos [2]		1,146	1,169	1,192	1,216	1,240	1,265	1,291	<b>8,520</b>
• Otros gastos administrativos [2]		0,228	0,233	0,237	0,242	0,247	0,252	0,257	<b>1,695</b>
<b>TOTAL</b>	Créditos	1,374	1,401	1,430	1,458	1,487	1,517	1,547	<b>10,215</b>

<b>TOTAL de los créditos para la RÚBRICA 5 del Marco Financiero Plurianual</b>	(Total de los compromisos = Total de los pagos)	1,374	1,401	1,430	1,458	1,487	1,517	1,547	<b>10,215</b>
--	---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	---------------

en millones EUR (al tercer decimal)

		Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	<b>TOTAL</b>
<b>TOTAL de los créditos para las RÚBRICAS 1 a 5 del Marco Financiero Plurianual</b>	Compromisos	27,671	28,463	29,031	29,612	30,205	30,808	31,425	<b>207,215</b>
	Pagos	11,143	18,687	28,505	29,076	29,657	30,250	59,897	<b>207,215</b>

[2] La Comisión podrá confiar a la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumidores tareas de ejecución para la gestión del Programa de Consumidores 2014-2020. Los importes y las imputaciones se ajustarán, en caso necesario, en función de los resultados del proceso de externalización.

3.2.2. *Incidencia estimada en los créditos de operaciones*

- La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos de operaciones
- La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos de operaciones, tal como se explica a continuación:

Créditos de compromiso en millones EUR (al tercer decimal)

		Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL									
		<b>RESULTADOS</b>																
Objetivos y resultados	Tipo de resultado	Coste medio del resultado	Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017		Año 2018		Año 2019		Año 2020		Número total de resultados	Coste total
			Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO n° 1: consolidar y mejorar la seguridad de los productos a través de una vigilancia efectiva del mercado</b>																		
- Resultados	asesoramiento científico	0,417	1	0,393	1	0,400	1	0,409	1	0,417	1	0,425	1	0,434	1	0,442	7	2,919
- Resultados	vigilancia del mercado y las medidas de ejecución	0,564	7	3,343	7	3,707	7	3,840	7	3,976	7	4,115	7	4,256	7	4,400	49	27,637
- Resultados	base de datos y portal sobre cosméticos	0,620	2	1,167	2	1,191	2	1,214	2	1,239	2	1,264	2	1,289	2	1,315	14	8,678
<b>Subtotal del objetivo específico n° 1</b>			<b>10</b>	<b>4,903</b>	<b>10</b>	<b>5,298</b>	<b>10</b>	<b>5,463</b>	<b>10</b>	<b>5,631</b>	<b>10</b>	<b>5,803</b>	<b>10</b>	<b>5,978</b>	<b>10</b>	<b>6,157</b>	<b>70</b>	<b>39,234</b>



**OBJETIVO ESPECÍFICO n° 2: mejorar el acceso de los consumidores a información útil, mejorar la educación de los consumidores, desarrollar una base documental y apoyar a intermediarios de confianza, tales como las asociaciones de consumidores**

- Resultados	base documental	1,089	3	3,078	3	3,139	3	3,202	3	3,266	3	3,331	3	3,398	3	3,466	21	22,879
- Resultados	apoyo a las asociaciones de consumidores	0,808	3	2,282	3	2,327	3	2,374	3	2,421	3	2,470	3	2,519	3	2,569	21	16,962
- Resultados	información al consumidor	0,290	7	1,910	7	1,948	7	1,987	7	2,027	7	2,068	7	2,109	7	2,151	49	14,201
- Resultados	educación del consumidor	0,789	2	1,486	2	1,515	2	1,546	2	1,577	2	1,608	2	1,640	2	1,673	14	11,045
<b>Subtotal del objetivo específico n° 2</b>			<b>15</b>	<b>8,755</b>	<b>15</b>	<b>8,930</b>	<b>15</b>	<b>9,109</b>	<b>15</b>	<b>9,291</b>	<b>15</b>	<b>9,477</b>	<b>15</b>	<b>9,666</b>	<b>15</b>	<b>9,860</b>	<b>105</b>	<b>65,087</b>

**OBJETIVO ESPECÍFICO n° 3: consolidar y reforzar los derechos de los consumidores y las reparaciones efectivas**

- Resultados	preparación de legislación	0,394	5	1,857	5	1,894	5	1,932	5	1,971	5	2,010	5	2,050	5	2,091	35	13,806
- Resultados	coordinación y supervisión de sistemas alternativos de resolución de litigios	0,310	2	0,584	2	0,595	2	0,607	2	0,619	2	0,632	2	0,644	2	0,657	14	4,339
<b>Subtotal del objetivo específico n° 3</b>			<b>7</b>	<b>2,441</b>	<b>7</b>	<b>2,490</b>	<b>7</b>	<b>2,539</b>	<b>7</b>	<b>2,590</b>	<b>7</b>	<b>2,642</b>	<b>7</b>	<b>2,695</b>	<b>7</b>	<b>2,749</b>	<b>49</b>	<b>18,145</b>

OBJETIVO ESPECÍFICO nº 4: potenciar la aplicación de los derechos de los consumidores																		
- Resultados	coordinación de las acciones ejecutivas	0,239	4	0,902	4	0,920	4	0,938	4	0,957	4	0,976	4	0,996	4	1,016	28	6,706
- Resultados	apoyo a los centros europeos del consumidor	3,370	2	6,346	2	6,473	2	6,602	2	6,734	2	6,869	2	7,007	2	7,147	14	47,178
<b>Subtotal del objetivo específico nº 4</b>		<b>6</b>	<b>7,248</b>	<b>6</b>	<b>7,393</b>	<b>6</b>	<b>7,541</b>	<b>6</b>	<b>7,692</b>	<b>6</b>	<b>7,846</b>	<b>6</b>	<b>8,002</b>	<b>6</b>	<b>8,162</b>	<b>42</b>	<b>53,884</b>	
<b>COSTE TOTAL</b>		<b>38</b>	<b>23,347</b>	<b>38</b>	<b>24,111</b>	<b>38</b>	<b>24,652</b>	<b>38</b>	<b>25,204</b>	<b>38</b>	<b>25,767</b>	<b>38</b>	<b>26,341</b>	<b>38</b>	<b>26,928</b>	<b>266</b>	<b>176,350</b>	

### 3.2.3. Incidencia estimada en los créditos de carácter administrativo

#### 3.2.3.1. Resumen

- La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos administrativos
- La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos administrativos, tal como se explica a continuación:

en millones EUR (al tercer decimal)

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL
--	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-------

<b>RÚBRICA 5 del Marco Financiero Plurianual</b>								
Recursos humanos	1,146	1,169	1,192	1,216	1,240	1,265	1,291	<b>8,520</b>
Otros gastos administrativos	0,228	0,233	0,237	0,242	0,247	0,252	0,257	<b>1,695</b>
<b>Subtotal de la RÚBRICA 5 del Marco Financiero Plurianual</b>	<b>1,374</b>	<b>1,401</b>	<b>1,430</b>	<b>1,458</b>	<b>1,487</b>	<b>1,517</b>	<b>1,547</b>	<b>10,215</b>

<b>Al margen de la RÚBRICA 5 del Marco Financiero Plurianual<sup>28</sup></b>	<b><u>NO PROCEDE</u></b>							
Recursos humanos								
Otros gastos de carácter administrativo								
<b>Subtotal al margen de la RÚBRICA 5 del Marco Financiero Plurianual</b>								

<b>TOTAL</b>	<b>1,374</b>	<b>1,401</b>	<b>1,430</b>	<b>1,458</b>	<b>1,487</b>	<b>1,517</b>	<b>1,547</b>	<b>10,215</b>
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

Las anteriores cifras y líneas presupuestarias se ajustarán en caso necesario de conformidad con el proceso de externalización que se prevea.

<sup>28</sup> Asistencia técnica y/o administrativa y gastos de apoyo a la ejecución de programas y/o acciones de la UE (antiguas líneas «BA»), investigación indirecta, investigación directa.

### 3.2.3.2. Necesidades estimadas de recursos humanos

- La propuesta/iniciativa no exige la utilización de recursos humanos
- La propuesta/iniciativa exige la utilización de recursos humanos, tal como se explica a continuación:

*Estimación en valores enteros (o, a lo sumo, con un decimal)*

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
<b>• Empleos de plantilla (funcionarios y agentes temporales)</b>							
17 01 01 01 (en la sede y en las oficinas de representación de la Comisión)	6	6	6	6	6	6	6
XX 01 01 02 (delegaciones)							
XX 01 05 01 (investigación indirecta)							
10 01 05 01 (investigación directa)							
<b>• Personal externo (en unidades de equivalente a jornada completa: EJC)<sup>29</sup></b>							
17 01 02 01 (AC, INT, ENCS de la dotación global)	6	6	6	6	6	6	6
XX 01 02 02 (AC, INT, JED, AL y ENCS en las delegaciones)							
<b>XX 01 04 yy<sup>30</sup></b>	- en la sede <sup>31</sup>						
	- en delegaciones						
XX 01 05 02 (AC, INT, ENCS - Investigación indirecta)							
10 01 05 02 (AC, ENCS, INT - Investigación directa)							
Otras líneas presupuestarias (especifíquense)							
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

Las necesidades en materia de recursos humanos las cubrirá el personal de la DG ya destinado a la gestión de la acción y/o reasignado dentro de la DG, que se complementará, en caso necesario, con personal adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual, teniendo en cuenta los imperativos presupuestarios existentes. Obviamente, los importes y las imputaciones se ajustarán en función de los resultados del proceso de externalización que se haya previsto.

Descripción de las tareas que deben llevarse a cabo:

Funcionarios y agentes temporales	<p>Coordinar, preparar y organizar el procedimiento de adopción de los programas de trabajo anuales (decisiones de financiación), incluida la consulta de un comité de representantes de los Estados miembros</p> <p>Hacer un seguimiento y controlar la programación y la ejecución de las actividades financieras según las normas presupuestarias y financieras en vigor; contribuir a los informes de actividad</p> <p>Preparar y mantener herramientas de información; facilitar información para auditorías internas y externas</p>
-----------------------------------	---

<sup>29</sup> AC = agente contractual; INT = personal de empresas de trabajo temporal (intérimaires); JED= Joven Experto en Delegación; AL = agente local; ENCS = experto nacional en comisión de servicios.

<sup>30</sup> Por debajo del límite de personal externo cargo a créditos de operaciones (antiguas líneas «BA»).

<sup>31</sup> Básicamente para los Fondos Estructurales, el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) y el Fondo Europeo de Pesca (FEP).

	<p>Determinar y comprobar compromisos, pagos y expedientes de contratos públicos o subvenciones; garantizar su conformidad con las condiciones del contrato, los reglamentos y las normas financieras</p> <p>Garantizar la correcta contabilización de las transacciones financieras</p> <p>Controlar los plazos de los pagos de conformidad con las normas financieras, así como de los flujos de trabajo de distintos expedientes financieros</p> <p>Preparar y proporcionar formación a organizaciones exteriores en relación con solicitudes para convocatorias de propuestas</p> <p>Comunicar la información pertinente a los contratistas y los beneficiarios durante toda la duración del proyecto</p> <p>Poner en marcha, gestionar y supervisar las convocatorias de propuestas o de contrato, así como la evaluación y selección de proyectos</p> <p>Hacer un seguimiento de la ejecución de los proyectos y del rendimiento de sus gestores y socios, así como verificar que se cumplen las obligaciones contractuales</p> <p>Controlar los plazos de los pagos de conformidad con las normas financieras, así como de los flujos de trabajo de distintos expedientes financieros</p> <p>Verificar que se respetan en las transacciones financieras el Reglamento Financiero, las normas de aplicación, las normas internas sobre la ejecución del presupuesto, el acto de base, la decisión de financiación, así como otras normas y disposiciones presupuestarias conexas</p> <p>Verificar el acuerdo de subvención o el contrato con el beneficiario o contratista seleccionado y examinar su justificación</p> <p>Comprobar si en el proceso de selección se han aplicado correctamente la metodología, incluidos los criterios de admisibilidad, los criterios de selección y los criterios de adjudicación, y que el proceso de selección se ha llevado conforme a las normas</p> <p>Verificar la exactitud de la asignación de créditos de compromiso</p>
<p>Personal externo</p>	<p>Preparar y mantener herramientas de información; facilitar información para auditorías internas y externas</p> <p>Determinar y comprobar compromisos, pagos y expedientes de contratos públicos o subvenciones; garantizar su conformidad con las condiciones del contrato, los reglamentos y las normas financieras</p> <p>Garantizar la correcta contabilización de las transacciones financieras</p> <p>Controlar los plazos de los pagos de conformidad con las normas financieras, así como de los flujos de trabajo de distintos expedientes financieros</p> <p>Preparar y proporcionar formación a organizaciones exteriores en relación con solicitudes para convocatorias de propuestas</p> <p>Comunicar la información pertinente a los contratistas y los beneficiarios durante toda la duración del proyecto</p> <p>Poner en marcha, gestionar y supervisar las convocatorias de propuestas o de contrato, así como la evaluación y selección de proyectos</p> <p>Hacer un seguimiento de la ejecución de los proyectos y el rendimiento de sus gestores y socios, así como verificar que se cumplen las obligaciones contractuales</p> <p>Controlar los plazos de los pagos de conformidad con las normas financieras, así como de los flujos de trabajo de distintos expedientes financieros</p> <p>Verificar que se respetan en las transacciones financieras el Reglamento Financiero, las normas de aplicación, las normas internas sobre la ejecución del presupuesto, el acto de base, la decisión de financiación, así como otras normas y disposiciones presupuestarias conexas</p> <p>Verificar el acuerdo de subvención o el contrato con el beneficiario o contratista seleccionado y examinar su justificación</p> <p>Comprobar si en el proceso de selección se han aplicado correctamente la metodología, incluidos los criterios de admisibilidad, los criterios de selección y los criterios de adjudicación, y que el proceso de selección se ha llevado conforme a las normas</p>

3.2.4. *Compatibilidad con el Marco Financiero Plurianual vigente*

- La propuesta/iniciativa es compatible con el Marco Financiero Plurianual para 2014-2020, según la propuesta de la Comisión en su Comunicación COM(2011) 500 de 29.6.2011.
- La propuesta/iniciativa implicará la reprogramación de la rúbrica correspondiente del Marco Financiero Plurianual

Explíquese la reprogramación requerida, precisando las líneas presupuestarias afectadas y los importes correspondientes.

NO PROCEDE

- La propuesta/iniciativa exige recurrir al Instrumento de Flexibilidad o revisar el Marco Financiero Plurianual<sup>32</sup>

Explíquese qué es lo que se requiere, precisando las rúbricas y líneas presupuestarias afectadas y los importes correspondientes.

NO PROCEDE

3.2.5. *Contribución de terceros*

- La propuesta/iniciativa no prevé la cofinanciación por terceros.
- La propuesta/iniciativa prevé la cofinanciación que se estima a continuación:

Créditos en millones EUR (al tercer decimal)

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Total
Especifíquese el organismo de cofinanciación								
TOTAL de los créditos cofinanciados								

<sup>32</sup> Véanse los puntos 19 y 24 del Acuerdo Interinstitucional.

### 3.3. Incidencia estimada en los ingresos

- La propuesta/iniciativa no tiene incidencia financiera en los ingresos
- La propuesta/iniciativa tiene la incidencia financiera que se indica a continuación:
  - en los recursos propios
  - en los ingresos varios

en millones EUR (al tercer decimal)

Línea presupuestaria de ingresos:	Créditos disponibles para el ejercicio presupuestario en curso	Incidencia de la propuesta/iniciativa <sup>33</sup>						
		Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Artículo.....								

En el caso de los ingresos diversos «afectados», especifíquese la línea o líneas presupuestarias de gasto en la(s) que repercute(n).

NO PROCEDE

Especifíquese el método de cálculo de la incidencia en los ingresos.

NO PROCEDE

---

<sup>33</sup> Por lo que se refiere a los recursos propios tradicionales (derechos de aduana, cotizaciones sobre el azúcar), los importes indicados deben ser importes netos, es decir, importes brutos tras la deducción del 25 % de los gastos de recaudación.