

RÈGLEMENT (UE) N° 254/2014 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 26 février 2014

relatif à un programme «Consommateurs» pluriannuel pour la période 2014-2020 et abrogeant la décision n° 1926/2006/CE

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 169,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité des régions ⁽²⁾,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽³⁾,

considérant ce qui suit:

(1) La communication de la Commission du 3 mars 2010 intitulée «Europe 2020 — Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive» (ci-après dénommée «Europe 2020») préconise de doter les citoyens des moyens nécessaires pour participer pleinement au marché intérieur, ce qui requiert de renforcer les possibilités qui leur sont offertes d'acheter des biens et des services à l'échelon transfrontalier, notamment en ligne, et leur confiance à l'égard de tels achats.

(2) L'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et à placer les consommateurs au cœur du marché intérieur, en soutenant et en complétant les politiques des États membres par une action visant à permettre aux citoyens de tirer pleinement avantage du marché intérieur, tout en garantissant ainsi, grâce à des mesures concrètes, une protection efficace de leur sécurité et de leurs intérêts juridiques et économiques.

(3) Le programme «Consommateurs» pluriannuel pour la période 2014-2020 (ci-après dénommé «programme») devrait contribuer à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, et soutenir pleinement les ambitions d'Europe 2020 en matière de croissance et de compétitivité, en intégrant des aspects spécifiques identifiés dans Europe 2020 ayant trait à la stratégie numérique pour l'Europe afin que la numérisation améliore effectivement le bien-être des consommateurs, à la croissance durable par l'évolution vers des modèles de croissance plus pérennes, à l'inclusion sociale par la prise en compte de la situation spécifique des consommateurs vulnérables et à des besoins d'une population vieillissante, et à une réglementation intelligente en s'appuyant notamment sur un suivi des marchés de consommation pour élaborer une réglementation intelligente et correctement ciblée.

(4) La communication de la Commission du 22 mai 2012 intitulée «Un agenda du consommateur européen — Favoriser la confiance et la croissance» (ci-après dénommé «agenda du consommateur») définit un cadre stratégique pour la politique des consommateurs de l'Union pour les années à venir, en défendant les intérêts de ces derniers dans l'ensemble des politiques menées par l'Union. L'agenda du consommateur a pour objet de créer une stratégie au travers de laquelle l'action politique soutiendra de manière efficace et effective les consommateurs tout au long de leur vie, en garantissant la sécurité des produits et des services mis à leur disposition, en les informant et en les éduquant, en soutenant les organisations qui les représentent, en renforçant leurs droits, en leur donnant accès à la justice et aux voies de recours et en garantissant le respect de la législation relative à la protection des consommateurs.

(5) Le ralentissement récent de l'activité économique a mis en évidence un certain nombre de lacunes et d'incohérences dans le marché intérieur, qui ont eu des incidences négatives sur la confiance des consommateurs et des citoyens. Bien qu'il convienne de tenir compte des contraintes budgétaires auxquelles sont actuellement soumises les activités de l'Union, cette dernière devrait néanmoins fournir les moyens financiers nécessaires à la réalisation des objectifs du programme, et elle devrait donc soutenir Europe 2020.

(6) L'élimination des obstacles injustifiés et disproportionnés au bon fonctionnement du marché intérieur qui subsistent encore et l'amélioration de la confiance des citoyens dans le système, en particulier pour les achats transfrontaliers, sont indispensables à l'achèvement du marché intérieur. L'Union devrait s'efforcer de créer de bonnes conditions en mettant à la disposition des consommateurs les outils, connaissances et compétences adéquats leur permettant de prendre des décisions raisonnées et éclairées et en les sensibilisant davantage.

⁽¹⁾ JO C 181 du 21.6.2012, p. 89.

⁽²⁾ JO C 225 du 27.7.2012, p. 217.

⁽³⁾ Position du Parlement européen du 14 janvier 2014 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 11 février 2014.

- (7) Le présent règlement tient compte de l'environnement économique, social et technique et des nouveaux défis concomitants. En particulier, les actions financées au titre du programme viseront à faire face aux problèmes liés à la mondialisation, à la numérisation, au degré de complexité croissant des décisions que les consommateurs sont amenés à prendre, à la nécessité d'évoluer vers des modes de consommation plus durables, au vieillissement de la population, à l'exclusion sociale et au problème des consommateurs vulnérables. La prise en considération des intérêts des consommateurs dans toutes les politiques de l'Union, conformément à l'article 12 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, constitue une priorité élevée. La coordination avec les autres domaines d'action et programmes de l'Union est essentielle pour que les intérêts des consommateurs soient pleinement pris en compte dans les autres politiques. Afin de favoriser les synergies et d'éviter les doubles emplois, les autres Fonds et programmes de l'Union devraient être chargés d'apporter un soutien financier aux mesures tendant à la prise en compte des intérêts des consommateurs dans leurs domaines respectifs.
- (8) Le programme devrait assurer un niveau élevé de protection à l'ensemble des consommateurs, en portant une attention particulière aux consommateurs vulnérables, afin de tenir compte de leurs besoins spécifiques et de renforcer leurs capacités, conformément à la demande formulée dans la résolution du Parlement européen du 22 mai 2012 concernant une stratégie de renforcement des droits des consommateurs vulnérables ⁽¹⁾. En particulier, le programme devrait veiller à ce que les consommateurs vulnérables aient accès aux informations relatives aux biens et services, bénéficiant ainsi des mêmes chances de faire des choix libres et éclairés, notamment parce que les consommateurs vulnérables peuvent avoir des difficultés à accéder aux informations destinées aux consommateurs ainsi qu'à les comprendre, et courent donc le risque d'être induits en erreur.
- (9) Le programme devrait en particulier tenir compte des enfants, y compris en incitant les parties prenantes à s'engager en faveur de pratiques publicitaires responsables à destination des mineurs, en particulier en luttant contre la publicité trompeuse sur l'internet.
- (10) Les actions devraient être prévues dans le programme, lequel fournit un cadre de l'Union pour leur financement. Conformément à l'article 54 du règlement (UE, Euratom) n° 966/2012 du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾, le présent règlement doit constituer la base juridique de ces actions et de la mise en œuvre du programme. Le présent règlement s'appuie sur les actions financées au titre de la décision n° 1926/2006/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾, et les poursuit.
- (11) Il importe d'améliorer la protection des consommateurs. Pour que cet objectif général puisse être atteint, il convient de définir des objectifs spécifiques en ce qui concerne la sécurité, l'information et l'éducation des consommateurs et le soutien aux associations de consommateurs actives à l'échelle de l'Union, les droits et les voies de recours ainsi que les mesures destinées à assurer le respect des droits des consommateurs. La qualité et l'incidence des mesures prises au titre du programme devraient être contrôlées et évaluées régulièrement pour faciliter une conception plus intelligente des politiques dans l'intérêt des consommateurs. Afin d'évaluer la politique des consommateurs, et en particulier l'incidence précise des mesures prises, il y a lieu de développer des indicateurs, dont la valeur devrait toutefois être examinée dans un contexte plus large.
- (12) Il importe d'améliorer la confiance des consommateurs. Pour que cet objectif puisse être atteint, il convient de renforcer les capacités d'action, notamment par un soutien financier approprié en faveur des associations de consommateurs actives à l'échelle de l'Union et des centres européens des consommateurs, compte tenu de leur rôle majeur dans la fourniture d'informations et d'assistance aux consommateurs à propos de leurs droits, en particulier en ce qui concerne l'accès à des mécanismes appropriés de règlement des litiges, et la promotion des intérêts des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché intérieur. Ces organisations et centres devraient avoir la capacité d'améliorer la protection et la confiance des consommateurs en agissant sur le terrain et en personnalisant l'aide, l'information et l'éducation.
- (13) Il est nécessaire de définir un catalogue des actions éligibles au moyen desquelles ces objectifs doivent être atteints.
- (14) Il est nécessaire de définir les catégories de bénéficiaires susceptibles d'obtenir des subventions.
- (15) Un montant de référence financière pour le programme, au sens du point 17 de l'accord interinstitutionnel du 2 décembre 2013 entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission sur la discipline budgétaire, la coopération en matière budgétaire et la bonne gestion financière ⁽⁴⁾, est inséré dans le présent règlement, sans que cela affecte les compétences budgétaires du Parlement européen et du Conseil telles qu'elles sont définies dans le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

⁽¹⁾ JO C 264 E du 13.9.2013, p. 11.

⁽²⁾ Règlement (UE, Euratom) n° 966/2012 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relatif aux règles financières applicables au budget général de l'Union et abrogeant le règlement (CE, Euratom) n° 1605/2002 du Conseil (JO L 298 du 26.10.2012, p. 1).

⁽³⁾ Décision n° 1926/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 établissant un programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013) (JO L 404 du 30.12.2006, p. 39).

⁽⁴⁾ JO C 373 du 20.12.2013, p. 1.

- (16) Dans l'esprit des principes de bonne gestion financière, de transparence et de flexibilité dans la mise en œuvre du programme, la poursuite des activités de l'agence exécutive devrait être autorisée si toutes les exigences posées par le règlement (CE) n° 58/2003 du Conseil ⁽¹⁾ sont satisfaites.
- (17) Les dépenses de l'Union et des États membres dans des domaines tels que la sécurité, l'éducation et les droits des consommateurs ainsi que le contrôle de l'application de la législation devraient être mieux coordonnées afin d'en garantir la complémentarité, d'assurer une meilleure efficacité et visibilité et de réaliser de meilleures synergies budgétaires.
- (18) L'accord sur l'Espace économique européen prévoit, dans le domaine de la protection des consommateurs, une coopération entre l'Union européenne et ses États membres, d'une part, et les pays de l'Association européenne de libre-échange qui participent à l'Espace économique européen, d'autre part. Il convient également de prévoir l'ouverture du programme à d'autres pays, notamment les pays voisins de l'Union et les pays demandant l'adhésion, candidats à l'adhésion ou en voie d'adhésion à l'Union.
- (19) Dans le cadre de la mise en œuvre du programme, et compte tenu de la mondialisation de la chaîne de production et de l'interdépendance croissante des marchés, il convient d'encourager la coopération avec des pays tiers qui ne participent pas au programme, en tenant compte de tout accord applicable conclu entre ces pays et l'Union.
- (20) Il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne en ce qui concerne l'adaptation des indicateurs figurant à l'annexe II afin de tenir compte de toute modification du cadre législatif en matière de protection des consommateurs, ainsi qu'en ce qui concerne la modification de l'annexe I par la suppression de certaines actions spécifiques concernées afin de tenir compte des résultats d'un rapport d'évaluation établi par la Commission. Il importe particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant son travail préparatoire, y compris au niveau des experts. Il convient que, lorsqu'elle prépare et élabore des actes délégués, la Commission veille à ce que les documents pertinents soient transmis simultanément, en temps utile et de façon appropriée, au Parlement européen et au Conseil.
- (21) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission pour l'adoption des programmes de travail annuels. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾. Étant donné que le programme n'établit pas de critères en matière de sécurité des produits, mais vise à apporter un soutien financier à des instruments de mise en œuvre de la politique en matière de sécurité des produits, et compte tenu de la modicité relative du montant concerné, il y a lieu d'appliquer la procédure consultative.
- (22) Les intérêts financiers de l'Union devraient être protégés par l'application de mesures proportionnées tout au long du cycle de la dépense, y compris la prévention et la détection des irrégularités, ainsi que les enquêtes correspondantes, le recouvrement des fonds perdus, indûment versés ou mal utilisés et, le cas échéant, l'application de sanctions administratives et financières conformément au règlement (UE, Euratom) n° 966/2012.
- (23) Étant donné que les objectifs du présent règlement ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres en raison du caractère transfrontalier des questions en jeu mais peuvent, en raison de son potentiel d'action, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (24) Il convient d'abroger la décision n° 1926/2006/CE.
- (25) Il convient d'assurer une transition en douceur, sans interruption entre le programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013), établi par la décision n° 1926/2006/CE, et le présent programme, notamment en ce qui concerne la poursuite des mesures pluriannuelles et l'évaluation des succès du programme précédent et des domaines qui nécessitent une attention accrue. En outre, il convient d'aligner la durée du présent programme sur celle du cadre financier pluriannuel pour la période 2014-2020 prévue par le règlement (UE, Euratom) n° 1311/2013 du Conseil ⁽³⁾. Par conséquent, le présent programme devrait s'appliquer à partir du 1^{er} janvier 2014. À compter du 1^{er} janvier 2021, les crédits pour l'assistance technique et administrative devraient couvrir, si nécessaire, les dépenses liées à la gestion des actions non achevées à la fin de l'année 2020.

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Programme «Consommateurs» pluriannuel

Le présent règlement établit un programme «Consommateurs» pluriannuel pour la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2020 (ci-après dénommé «programme»).

⁽²⁾ Règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13).

⁽³⁾ Règlement (UE, Euratom) n° 1311/2013 du Conseil du 2 décembre 2013 fixant le cadre financier pluriannuel pour la période 2014-2020 (JO L 347 du 20.12.2013, p. 884).

⁽¹⁾ Règlement (CE) n° 58/2003 du Conseil du 19 décembre 2002 portant statut des agences exécutives chargées de certaines tâches relatives à la gestion de programmes communautaires (JO L 11 du 16.1.2003, p. 1).

*Article 2***Objectif général**

L'objectif général du programme est d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, de doter ceux-ci des moyens d'agir et de les placer au cœur du marché intérieur, dans le cadre d'une stratégie globale pour une croissance intelligente, durable et inclusive. Pour ce faire, le programme contribuera à protéger la santé, la sécurité et les intérêts juridiques et économiques des consommateurs, et à promouvoir leur droit à l'information et à l'éducation ainsi que leur droit de s'organiser afin de défendre leurs intérêts, et en appuyant l'intégration des intérêts des consommateurs dans d'autres domaines d'action. Le programme complète et soutient les politiques des États membres et il en assure le suivi.

*Article 3***Objectifs spécifiques et indicateurs**

1. L'objectif général visé à l'article 2 est poursuivi au moyen des quatre objectifs spécifiques ci-après:

- a) Objectif I — Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce à une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union.

La réalisation de cet objectif se mesurera notamment par l'activité et l'efficacité du système d'alerte rapide pour les produits de consommation dangereux (RAPEX);

- b) Objectif II — Information et éducation des consommateurs, et soutien aux associations de consommateurs: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les associations de consommateurs, y compris en tenant compte des besoins spécifiques des consommateurs vulnérables;

- c) Objectif III — Droits et voies de recours: développer et renforcer les droits des consommateurs, notamment au moyen d'une action réglementaire intelligente et d'une amélioration de l'accès à des voies de recours simples, efficaces, appropriées et peu coûteuses, y compris des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

La réalisation de cet objectif se mesurera notamment par le recours à des modes de résolution extrajudiciaire des litiges pour le règlement de litiges transfrontaliers et par l'activité d'un système de règlement des litiges en ligne mis en place à l'échelle de l'Union, ainsi que par le pourcentage de consommateurs qui engagent une action en réponse à un problème rencontré;

- d) Objectif IV — Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application de la législation et en prodiguant des conseils aux consommateurs.

La réalisation de cet objectif se mesurera notamment par le niveau du flux d'informations et l'efficacité de la coopération au sein du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs, par l'activité des centres européens des consommateurs et leur degré de notoriété auprès des consommateurs.

La qualité de l'information et de la participation des consommateurs constitue une priorité transversale et est, dès lors, dans la mesure du possible, intégrée expressément dans tous les objectifs sectoriels et dans toutes les actions financées au titre du programme.

2. La description des indicateurs figure à l'annexe II.
3. La Commission est habilitée à adopter des actes délégués en conformité avec l'article 15 afin d'adapter les indicateurs figurant à l'annexe II.

*Article 4***Actions éligibles**

Les objectifs spécifiques visés à l'article 3 sont réalisés au moyen des actions éligibles mentionnées sur la liste ci-dessous:

- a) au titre de l'objectif I — Sécurité:
- 1) avis scientifiques et évaluation des risques concernant la santé et la sécurité des consommateurs dans le domaine des produits non alimentaires et des services, y compris un soutien aux travaux des comités scientifiques indépendants établis par la décision 2008/721/CE de la Commission ⁽¹⁾;
 - 2) coordination des activités de surveillance des marchés et de contrôle de l'application de la législation en matière de sécurité des produits, conformément à la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾, et actions visant à améliorer la sécurité des services aux consommateurs;
 - 3) maintenance et développement de bases de données sur les cosmétiques;
- b) au titre de l'objectif II — Information et éducation des consommateurs, et soutien aux associations de consommateurs:

⁽¹⁾ Décision 2008/721/CE de la Commission du 5 août 2008 établissant une structure consultative de comités scientifiques et d'experts dans le domaine de la sécurité des consommateurs, de la santé publique et de l'environnement et abrogeant la décision 2004/210/CE (JO L 241 du 10.9.2008, p. 21).

⁽²⁾ Directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits (JO L 11 du 15.1.2002, p. 4).

- 4) développement et amélioration de l'accès à la base d'informations servant à l'élaboration des politiques dans les domaines concernant les consommateurs, pour l'établissement d'une réglementation bien conçue et correctement ciblée et pour l'identification d'éventuels dysfonctionnements du marché ou de l'évolution des besoins des consommateurs, fournissant une base à l'élaboration des politiques dans les domaines concernant les consommateurs, pour l'identification des domaines les plus problématiques pour ces derniers et pour la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les autres politiques de l'Union;
- 5) soutien aux associations de consommateurs actives à l'échelle de l'Union par le biais d'un financement et par un renforcement des capacités des associations de consommateurs au niveau de l'Union et aux niveaux national et régional, en accroissant la transparence ainsi que les échanges de bonnes pratiques et d'expertise;
- 6) amélioration de la transparence des marchés de consommation et des informations destinées aux consommateurs, en veillant à ce que les consommateurs disposent de données comparables, fiables et aisément accessibles, y compris dans les cas transfrontaliers, leur permettant de comparer non seulement les prix mais aussi la qualité et la viabilité des biens et des services;
- 7) amélioration de l'éducation des consommateurs tout au long de la vie, en accordant une attention particulière aux consommateurs vulnérables;
- c) au titre de l'objectif III — Droits et voies de recours:
- 8) élaboration, par la Commission, de la législation en matière de protection des consommateurs et d'autres initiatives réglementaires dans ce domaine, suivi de la transposition par les États membres et évaluation ultérieure de son incidence, et promotion des initiatives de corégulation et d'autorégulation et suivi de l'incidence réelle de ces initiatives sur les marchés de consommation;
- 9) facilitation de l'accès aux mécanismes de règlement des litiges pour les consommateurs, notamment aux modes de résolution extrajudiciaire des litiges, y compris au moyen d'un système en ligne à l'échelle de l'Union et de la mise en réseau des entités nationales de règlement extrajudiciaire des litiges, en accordant une attention particulière à des mesures adaptées aux besoins et aux droits des consommateurs vulnérables; suivi du fonctionnement et de l'efficacité des mécanismes de règlement des litiges pour les consommateurs, y compris par le développement et la maintenance d'outils informatiques correspondants ainsi que par l'échange de bonnes pratiques et d'expériences actuellement en vigueur dans les États membres;
- d) au titre de l'objectif IV — Respect de la législation:
- 10) coordination des activités de surveillance et de contrôle de l'application de la législation conformément au règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾;
- 11) participation financière à des actions communes avec des organismes publics ou sans but lucratif constituant des réseaux à l'échelle de l'Union qui fournissent informations et assistance aux consommateurs afin de les aider à exercer leurs droits et à accéder à des mécanismes appropriés de règlement des litiges, y compris à des modes de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne (réseau des centres européens des consommateurs).
- Le cas échéant, les actions éligibles visées au premier alinéa du présent article sont précisées à l'annexe I par l'inscription sur la liste des actions spécifiques.

Article 5

Bénéficiaires potentiels de subventions

1. Des subventions pour le fonctionnement des associations de consommateurs actives à l'échelle de l'Union peuvent être octroyées à des associations de consommateurs européennes remplissant l'ensemble des conditions suivantes:

- a) être des organismes non gouvernementaux, sans but lucratif et indépendants à l'égard de tout intérêt industriel, commercial et d'affaires ou d'autres intérêts antagonistes, et avoir comme principaux objectifs et activités la promotion et la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques et juridiques des consommateurs dans l'Union;
- b) être mandatées pour représenter les intérêts des consommateurs à l'échelle de l'Union par des organisations issues de la moitié au moins des États membres, qui sont représentatives des consommateurs, conformément aux règles ou pratiques nationales, et qui sont actives à l'échelle régionale ou nationale.

2. Des subventions pour le fonctionnement d'organismes internationaux qui font la promotion des principes et des politiques concourant à la réalisation des objectifs du programme peuvent être octroyées à des organisations remplissant l'ensemble des conditions suivantes:

- a) être des organismes non gouvernementaux, sans but lucratif et indépendants à l'égard de tout intérêt industriel, commercial et d'affaires ou d'autres intérêts antagonistes, et avoir comme principaux objectifs et activités la promotion et la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques et juridiques des consommateurs;

⁽¹⁾ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

b) accomplir l'ensemble des activités suivantes: fournir un mécanisme officiel permettant aux représentants des consommateurs de l'Union et de pays tiers de contribuer aux débats politiques et à l'élaboration des politiques, organiser des rencontres avec des décideurs et des autorités de régulation afin de promouvoir et défendre les intérêts des consommateurs auprès des pouvoirs publics, recenser des problèmes et des défis communs aux consommateurs, défendre le point de vue des consommateurs dans les relations bilatérales de l'Union avec des pays tiers, contribuer à l'échange et à la diffusion du savoir-faire et des compétences en matière de consommation dans l'Union et les pays tiers, et élaborer des recommandations pour l'élaboration de politiques.

3. Des subventions pour le fonctionnement d'organismes actifs à l'échelle de l'Union, établis en vue de coordonner les actions visant à assurer le respect de la législation en matière de sécurité des produits, peuvent être octroyées à des organismes reconnus à cet effet par la législation de l'Union.

4. Des subventions pour l'action des organismes actifs à l'échelle de l'Union pour l'élaboration de codes de conduite, de bonnes pratiques et de lignes directrices pour les comparaisons de prix, de qualité des produits et de durabilité, peuvent être octroyées à des organismes remplissant l'ensemble des conditions suivantes:

a) être des organismes non gouvernementaux, sans but lucratif et indépendants à l'égard de tout intérêt industriel, commercial et d'affaires ou d'autres intérêts antagonistes, et avoir comme principaux objectifs et activités la promotion et la protection des intérêts des consommateurs;

b) être actifs dans au moins la moitié des États membres.

5. Des subventions pour l'organisation de manifestations par la présidence concernant la politique des consommateurs de l'Union peuvent être octroyées à des autorités nationales de l'État membre qui exerce la présidence de formations du Conseil, autres que celle des affaires étrangères, ou à des organismes désignés par cet État membre.

6. Des subventions pour l'action des autorités des États membres chargées des questions de consommateurs et leurs homologues dans des pays tiers peuvent être octroyées à des autorités notifiées à la Commission par un État membre ou un pays tiers visé à l'article 7 du présent règlement, conformément au règlement (CE) n° 2006/2004 ou à la directive 2001/95/CE, ou à des organismes sans but lucratif expressément désignés à cet effet par lesdites autorités.

7. Des subventions pour les agents chargés du contrôle de l'application de la législation dans les États membres ou des pays tiers peuvent être octroyées à des agents relevant d'autorités notifiées à la Commission par un État membre ou un pays tiers visé à l'article 7 du présent règlement, pour les besoins du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2001/95/CE.

8. Des subventions d'action peuvent être octroyées à un organisme désigné par un État membre ou un pays tiers visé à l'article 7, qui est un organisme à but non lucratif sélectionné au moyen d'une procédure transparente ou un organisme public. L'organisme désigné fait partie d'un réseau actif à l'échelle de l'Union, qui fournit informations et assistance aux consommateurs afin de les aider à exercer leurs droits et à accéder à un système approprié de règlement des litiges (réseau des centres européens des consommateurs). Un partenariat-cadre peut être établi à titre de mécanisme de coopération à long terme entre la Commission et le réseau des centres européens des consommateurs et/ou ses organes constitutifs.

9. Des subventions d'action peuvent être octroyées à des organismes de traitement des plaintes qui sont implantés et opèrent dans les États membres de l'Union et dans les pays de l'Association européenne de libre-échange qui participent à l'Espace économique européen, et qui sont chargés de recueillir les plaintes des consommateurs, de tenter d'y apporter une solution, de prodiguer des conseils ou de fournir des informations aux consommateurs en matière de plaintes ou de demandes, et qui interviennent en tant que tierce partie dans le cadre d'une plainte ou d'une demande soumise par un consommateur à propos d'un professionnel. En sont exclus les mécanismes de traitement des plaintes des consommateurs exploités par des professionnels pour traiter des demandes et des plaintes directement avec le consommateur ou les mécanismes fournissant des services de traitement des plaintes exploités par un professionnel ou pour le compte de celui-ci.

Article 6

Cadre financier

1. L'enveloppe financière pour l'exécution du programme, pour la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2020, est établie à 188 829 000 EUR en prix courants.

2. Les crédits annuels sont autorisés par le Parlement européen et le Conseil dans les limites du cadre financier pluriannuel.

Article 7

Participation de pays tiers au programme

Le programme est ouvert:

a) aux pays de l'Association européenne de libre-échange qui participent à l'Espace économique européen, conformément aux conditions établies dans l'accord sur la zone économique européenne;

b) aux pays tiers, en particulier les pays en voie d'adhésion, les pays candidats ainsi que les pays candidats potentiels, et les pays relevant de la politique européenne de voisinage, conformément aux conditions et principes généraux établis pour leur participation aux programmes de l'Union par les accords-cadres, les décisions des conseils d'association ou les accords analogues correspondants.

Article 8

Types d'interventions et plafonds de cofinancement

1. Conformément au règlement (UE, Euratom) n° 966/2012, les contributions financières de l'Union peuvent prendre la forme de subventions ou de marchés publics, ou toute autre forme nécessaire à la réalisation des objectifs visés aux articles 2 et 3 du présent règlement.

2. La nature et les plafonds des subventions octroyées par l'Union sont établis comme suit:

- a) subventions pour le fonctionnement d'associations de consommateurs actives à l'échelle de l'Union, telles qu'elles sont définies à l'article 5, paragraphe 1, plafonnées à 50 % des coûts éligibles;
- b) subventions pour le fonctionnement d'organismes internationaux qui mettent en avant les principes et les politiques concourant à la réalisation des objectifs du programme, tels qu'ils sont définis à l'article 5, paragraphe 2, plafonnées à 50 % des coûts éligibles;
- c) subventions pour le fonctionnement d'organismes actifs à l'échelle de l'Union établis en vue de coordonner les activités de contrôle en matière de sécurité des produits et reconnus à cet effet par la législation de l'Union, tels qu'ils sont définis à l'article 5, paragraphe 3, plafonnées à 95 % des coûts éligibles;
- d) subventions d'action pour des organismes actifs à l'échelle de l'Union pour l'élaboration de codes de conduite, de bonnes pratiques et de lignes directrices concernant les comparaisons de prix, de qualité des produits et de durabilité, tels qu'ils sont définis à l'article 5, paragraphe 4, plafonnées à 50 % des coûts éligibles;
- e) subventions pour l'organisation de manifestations par la présidence concernant la politique des consommateurs de l'Union octroyées à des autorités nationales de l'État membre qui exerce la présidence de formations du Conseil, autres que celle des affaires étrangères, ou à des organismes désignés par cet État membre, plafonnées à 50 % des coûts éligibles;
- f) subventions d'action pour les autorités chargées des questions de consommateurs dans les États membres et leurs homologues dans des pays tiers participant au programme en vertu de l'article 7, telles qu'elles sont définies à l'article 5, paragraphe 6, plafonnées à 50 % des coûts éligibles, sauf en cas d'actions d'utilité exceptionnelle, auquel cas la participation de l'Union aux coûts éligibles est plafonnée à 70 %;

g) subventions pour l'échange d'agents chargés de veiller à l'application de la législation dans les États membres ou des pays tiers participant au programme en vertu de l'article 7, tels qu'ils sont définis à l'article 5, paragraphe 7, couvrant les frais de déplacement et de séjour;

h) subventions d'action pour des organismes désignés par les États membres ou un pays tiers visé à l'article 7, tels qu'ils sont définis à l'article 5, paragraphe 8, plafonnées à 70 % des coûts éligibles;

i) subventions d'action pour des organismes nationaux de traitement des plaintes des consommateurs, tels qu'ils sont définis à l'article 5, paragraphe 9, plafonnées à 50 % des coûts éligibles.

3. Des actions sont considérées comme étant d'utilité exceptionnelle au sens du paragraphe 2, point f), lorsque:

- a) en ce qui concerne les subventions octroyées aux autorités et notifiées à la Commission aux fins du règlement (CE) n° 2006/2004, elles concernent au moins six États membres ou sont liées à des infractions qui causent ou sont susceptibles de causer un préjudice dans deux États membres ou plus;
- b) en ce qui concerne les subventions octroyées aux autorités chargées de la sécurité des produits de consommation, elles concernent au moins dix États membres participant au réseau européen des autorités des États membres compétentes en matière de sécurité des produits, visé à l'article 10 de la directive 2001/95/CE ou elles contribuent à la mise en œuvre d'activités de surveillance des marchés dans le domaine de la sécurité des produits de consommation prévues par un acte juridique de l'Union.

Article 9

Assistance administrative et technique

1. La dotation financière du programme peut aussi couvrir les dépenses afférentes à des activités de préparation, de suivi, de contrôle, d'audit et d'évaluation qui sont nécessaires à la gestion du programme et à la réalisation de ses objectifs, notamment la communication institutionnelle sur les priorités d'action de l'Union dès lors que celles-ci concernent l'objectif général du présent règlement, ainsi que toutes les autres dépenses d'assistance technique et administrative exposées par la Commission pour assurer la gestion du programme.

2. Le montant total alloué pour couvrir les dépenses afférentes à des activités de préparation, de suivi, de contrôle, d'audit et d'évaluation ainsi que d'assistance technique et administrative visées au paragraphe 1 n'excède pas 12 % de l'enveloppe financière allouée au programme.

*Article 10***Modalités d'exécution**

La Commission exécute le programme selon les modes de gestion visés à l'article 58 du règlement (UE, Euratom) n° 966/2012.

*Article 11***Cohérence et complémentarité avec les autres politiques**

La Commission assure, en coopération avec les États membres, la cohérence et la complémentarité globales du programme avec les autres politiques, instruments et actions concernés de l'Union, en particulier au titre du programme pluriannuel «Droits, égalité et citoyenneté» 2014-2020 ⁽¹⁾.

*Article 12***Programmes de travail annuels**

La Commission exécute le programme au moyen de programmes de travail annuels. Les programmes de travail annuels mettent en œuvre, d'une manière cohérente, les objectifs énoncés aux articles 2 et 3 et les actions visées à l'article 4 et précisées à l'annexe I.

La Commission adopte les programmes de travail annuels sous la forme d'actes d'exécution en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 16, paragraphe 2, du présent règlement. Ces actes d'exécution établissent les éléments prévus par le règlement (UE, Euratom) n° 966/2012, et notamment:

- a) la mise en œuvre des actions, conformément à l'article 4 et à l'annexe I du présent règlement, ainsi que la répartition indicative des ressources financières;
- b) le calendrier prévu pour les appels d'offres et les appels de propositions.

*Article 13***Évaluation et diffusion**

1. À la demande de la Commission, les États membres transmettent à celle-ci des informations sur l'exécution et l'incidence du programme.

2. La Commission:

- a) au plus tard le 30 septembre 2017:
 - i) évalue la réalisation des objectifs liés à chaque mesure (sous l'angle des résultats et de l'impact), l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions éligibles visées à l'article 4 et des actions spécifiques visées à l'annexe I, l'attribution des fonds aux bénéficiaires selon les condi-

tions prévues à l'article 5, l'utilisation rationnelle des ressources et sa valeur ajoutée européenne, en tenant compte des évolutions dans le domaine de la protection des consommateurs, dans la perspective d'une décision de renouvellement, de modification ou de suspension des mesures;

ii) présente le rapport d'évaluation portant sur l'évaluation ainsi réalisée au Parlement européen et au Conseil;

- b) au plus tard le 31 décembre 2017, présente, le cas échéant, une proposition législative ou, sous réserve du paragraphe 3, adopte un acte délégué.

Le rapport d'évaluation examine également les possibilités de simplification, sa cohérence interne et externe, la pertinence inchangée de tous les objectifs, ainsi que la contribution des mesures aux priorités de l'Union en matière de croissance intelligente, durable et inclusive. Il tient compte des résultats de l'évaluation de l'incidence à long terme du programme précédent.

L'évaluation de l'incidence à long terme et de la pérennité des effets du programme est effectuée dans la perspective d'une décision éventuelle de renouvellement, de modification ou de suspension d'un programme ultérieur.

3. Afin de tenir compte du cas où le rapport d'évaluation visé au paragraphe 2 conclut que les actions spécifiques décrites à l'annexe I n'ont pas été mises en œuvre au plus tard le 31 décembre 2016 et ne peuvent être mises en œuvre avant l'échéance du programme, même si lesdites actions spécifiques ne sont plus pertinentes pour la réalisation des objectifs énoncés aux articles 2 et 3, la Commission est habilitée à adopter des actes délégués en conformité avec l'article 15 pour modifier l'annexe I en supprimant les actions spécifiques concernées.

4. La Commission rend publics les résultats des actions menées en vertu du présent règlement.

*Article 14***Protection des intérêts financiers de l'Union**

1. Lors de la mise en œuvre d'actions financées au titre du présent règlement, la Commission prend les mesures appropriées pour garantir la protection des intérêts financiers de l'Union par l'application de mesures préventives contre la fraude, la corruption et toute autre activité illégale, par des contrôles effectifs et, si des irrégularités sont constatées, par le recouvrement des montants indûment versés et, si nécessaire, par des sanctions financières et administratives effectives, proportionnées et dissuasives.

⁽¹⁾ Règlement (UE) n° 1381/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17 décembre 2013 instituant un programme «Droits, égalité et citoyenneté» pour la période 2014-2020 (JO L 354 du 28.12.2013, p. 62).

2. La Commission ou ses représentants et la Cour des comptes européenne disposent d'un pouvoir de contrôle, sur pièces et sur place, à l'égard de tous les bénéficiaires de subventions, contractants et sous-traitants qui ont reçu des fonds de l'Union au titre du présent règlement.

3. L'Office européen de lutte antifraude (OLAF) peut procéder à des enquêtes, y compris des contrôles et vérifications sur place, conformément aux procédures prévues dans le règlement (UE, Euratom) n° 883/2013 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾ et dans le règlement (Euratom, CE) n° 2185/96 du Conseil ⁽²⁾, en vue d'établir l'existence éventuelle d'une fraude, d'un acte de corruption ou de toute autre activité illégale affectant les intérêts financiers de l'Union européenne en liaison avec une convention de subvention, une décision de subvention ou un contrat financé au titre du présent règlement.

4. Sans préjudice des paragraphes 1, 2 et 3, les accords de coopération conclus avec des pays tiers et des organisations internationales, les contrats, les conventions de subvention et les décisions de subvention, résultant de la mise en œuvre du présent règlement, contiennent des dispositions prévoyant expressément que la Commission, la Cour des comptes européenne et l'OLAF sont habilités à procéder à ces audits et ces enquêtes, selon leurs compétences respectives.

Article 15

Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article.

2. Le pouvoir d'adopter des actes délégués visé à l'article 3, paragraphe 3, et à l'article 13, paragraphe 3, est conféré à la Commission pour la durée du programme.

3. La délégation de pouvoir visée à l'article 3, paragraphe 3, et à l'article 13, paragraphe 3, peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. La révocation prend effet le jour suivant celui de la publication de ladite décision au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure qui est précisée dans ladite décision. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.

⁽¹⁾ Règlement (UE, Euratom) n° 883/2013 du Parlement européen et du Conseil du 11 septembre 2013 relatif aux enquêtes effectuées par l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) et abrogeant le règlement (CE) n° 1073/1999 du Parlement européen et du Conseil et le règlement (Euratom) n° 1074/1999 du Conseil (JO L 248 du 18.9.2013, p. 1).

⁽²⁾ Règlement (Euratom, CE) n° 2185/96 du Conseil du 11 novembre 1996 relatif aux contrôles et vérifications sur place effectués par la Commission pour la protection des intérêts financiers des Communautés européennes contre les fraudes et autres irrégularités (JO L 292 du 15.11.1996, p. 2).

4. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément.

5. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 3, paragraphe 3, et de l'article 13, paragraphe 3, n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 16

Procédure de comité

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

Article 17

Mesures transitoires

1. L'article 6 de la décision n° 1926/2006/CE continue de s'appliquer aux actions couvertes par ladite décision qui ne sont pas achevées au 31 décembre 2013. La dotation financière du programme peut donc également couvrir les dépenses d'assistance technique et administrative qui sont nécessaires pour assurer la transition entre les mesures adoptées au titre de la décision n° 1926/2006/CE et le programme.

2. Si nécessaire, des crédits peuvent être inscrits au budget après le 31 décembre 2020 pour couvrir les dépenses prévues à l'article 9 et permettre la gestion des actions qui n'auront pas été achevées au 31 décembre 2020.

Article 18

Abrogation

La décision n° 1926/2006/CE est abrogée avec effet au 1^{er} janvier 2014.

Article 19

Entrée en vigueur et date d'application

Le présent règlement entre en vigueur le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du 1^{er} janvier 2014.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Strasbourg, le 26 février 2014.

Par le Parlement européen

Le président

M. SCHULZ

Par le Conseil

Le président

D. KOURKOULAS

ANNEXE I

TYPES D' ACTIONS

Objectif I**Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce à une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union**

1. Avis scientifiques et évaluation des risques concernant la santé et la sécurité des consommateurs dans le domaine des produits non alimentaires et des services, y compris un soutien aux travaux des comités scientifiques indépendants établis par la décision 2008/721/CE.
2. Coordination des activités de surveillance des marchés et de contrôle de l'application de la législation en matière de sécurité des produits, conformément à la directive 2001/95/CE, et actions visant à améliorer la sécurité des services aux consommateurs:
 - a) développement, modernisation et maintenance d'outils informatiques (tels que des bases de données ou des systèmes d'information et de communication), notamment en vue de permettre l'amélioration de l'efficacité des systèmes existants grâce à l'augmentation des possibilités d'exportation de données, de tri et d'extractions statistiques et en facilitant l'échange et l'utilisation électroniques de données entre États membres;
 - b) organisation de séminaires, de conférences, d'ateliers et de réunions de parties prenantes et d'experts sur les risques et sur le contrôle de l'application de la législation dans le domaine de la sécurité des produits;
 - c) échanges d'agents chargés de contrôler l'application de la législation et formations centrées sur la prise en compte d'une approche fondée sur les risques;
 - d) actions de coopération spécifiques dans le domaine de la sécurité des produits de consommation non alimentaires et des services aux consommateurs, au titre de la directive 2001/95/CE;
 - e) surveillance et évaluation de la sécurité des produits non alimentaires et des services, y compris la constitution d'une base de connaissances en vue de l'établissement de normes futures ou de nouveaux critères de sécurité, et clarification des exigences de traçabilité;
 - f) coopération en matière d'administration, d'application de la législation et de traçabilité des produits ainsi que développement d'actions de prévention, avec des pays tiers ne relevant pas de l'article 7 du présent règlement, notamment avec les pays tiers dont proviennent la majorité des produits notifiés dans l'Union pour non-conformité avec la législation de l'Union;
 - g) soutien à des organismes reconnus par la législation de l'Union pour coordonner les activités des États membres visant à assurer le respect de la législation.
3. Maintenance et développement de bases de données sur les cosmétiques:
 - a) maintenance du portail de notification des produits cosmétiques établi au titre du règlement (CE) n° 1223/2009 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾;
 - b) maintenance de la base de données sur les ingrédients cosmétiques, dans le cadre de la mise en œuvre du règlement (CE) n° 1223/2009.

Objectif II**améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les associations de consommateurs, y compris en tenant compte des besoins spécifiques des consommateurs vulnérables Information et éducation des consommateurs, et soutien aux associations de consommateurs:**

4. Développement et amélioration de l'accès à la base d'informations servant à l'élaboration des politiques dans les domaines concernant les consommateurs, pour l'établissement d'une réglementation intelligente et correctement ciblée et pour l'identification d'éventuels dysfonctionnements du marché ou de l'évolution des besoins des consommateurs, fournissant une base pour l'élaboration de la politique des consommateurs, pour l'identification des domaines les plus problématiques pour ces derniers et pour la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les autres politiques de l'Union, notamment par:
 - a) des études et des analyses sur les consommateurs et les marchés de consommation, réalisées à l'échelle de l'Union, en vue de l'établissement d'une réglementation intelligente et correctement ciblée, et de l'identification d'éventuels dysfonctionnements du marché ou de l'évolution des besoins des consommateurs;
 - b) l'élaboration et la maintenance de bases de données, notamment pour mettre les données collectées à la disposition des parties prenantes telles que les associations de consommateurs, les autorités nationales et les chercheurs;

⁽¹⁾ Règlement (CE) n° 1223/2009 du Parlement européen et du Conseil du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques (JO L 342 du 22.12.2009, p. 59).

- c) le développement et l'analyse des informations statistiques et des autres informations pertinentes au niveau national. La collecte, en particulier, de données et d'indicateurs nationaux sur les prix, les plaintes, les mesures d'application et les voies de recours sera mise au point en collaboration avec les parties prenantes au niveau national.
5. Soutien aux associations de consommateurs actives à l'échelle de l'Union par le biais d'un financement et par un renforcement des capacités des associations de consommateurs au niveau de l'Union et au niveau national et régional, en accroissant la transparence ainsi que les échanges de bonnes pratiques et d'expertise:
- a) contribution financière au fonctionnement d'organisations représentant les intérêts des consommateurs à l'échelle de l'Union, conformément à l'article 5, paragraphe 1, du présent règlement;
- b) renforcement des capacités des associations de consommateurs régionales, nationales et européennes, notamment au moyen de formations pouvant être dispensées en différentes langues et sur l'ensemble du territoire de l'Union et d'échanges de bonnes pratiques et d'expertise destinés à leur personnel, en particulier pour les associations de consommateurs dans des États membres où elles sont insuffisamment développées ou dans des États membres où la surveillance des marchés et de l'environnement de consommation révèle un niveau relativement bas de confiance et de conscientisation des consommateurs;
- c) renforcement de la transparence et des échanges de bonnes pratiques et d'expertise, notamment par une mise en réseau plus poussée, doublée de la création d'un portail en ligne destiné aux associations de consommateurs, offrant un espace interactif d'échange et de mise en réseau, et mettant gratuitement à disposition le matériel développé lors des formations;
- d) soutien à des organismes internationaux qui mettent en avant des principes et des politiques conformes aux objectifs du programme.
6. Amélioration de la transparence des marchés de consommation et des informations destinées aux consommateurs, en veillant à ce que les consommateurs disposent de données comparables, fiables et aisément accessibles, y compris dans les cas transfrontaliers, leur permettant de comparer non seulement les prix mais aussi la qualité et la durabilité des biens et des services:
- a) campagnes de sensibilisation sur des questions touchant les consommateurs, y compris au moyen d'actions communes avec les États membres;
- b) actions favorisant la transparence des marchés de consommation, par exemple dans le domaine des produits financiers de détail, de l'énergie, des technologies numériques et des télécommunications ou des transports;
- c) actions facilitant l'accès des consommateurs à des informations utiles, comparables, fiables et aisément accessibles sur les biens, les services et les marchés, en particulier sur les prix, la qualité et la viabilité des biens et des services, que ce soit hors ligne ou en ligne, par exemple au moyen de sites internet comparatifs, et actions destinées à garantir que de tels sites sont de haute qualité et dignes de confiance, y compris pour les achats transfrontaliers;
- d) actions favorisant l'accès des consommateurs à des informations concernant la consommation durable de biens et de services;
- e) soutien à des manifestations en rapport avec la politique des consommateurs de l'Union, organisées par l'État membre qui exerce la présidence de configurations du Conseil autres que celle des affaires étrangères, sur des questions relevant des domaines d'action prioritaires de l'Union;
- f) contributions financières versées à des organismes nationaux de traitement de plaintes visant à les aider à utiliser une méthode harmonisée de classement et de notification des plaintes et des demandes de consommateurs;
- g) soutien à des organismes actifs à l'échelle de l'Union pour l'élaboration de codes de conduite, de bonnes pratiques et de lignes directrices concernant les comparaisons de prix, de qualité et de durabilité, y compris au moyen de sites internet comparatifs;
- h) soutien à la communication sur les questions de consommation, notamment en encourageant la diffusion par les médias d'informations correctes et pertinentes sur les questions intéressant les consommateurs.
7. Amélioration de l'éducation des consommateurs tout au long de la vie, en accordant une attention particulière aux consommateurs vulnérables:
- a) développement d'une plate-forme interactive pour l'échange de bonnes pratiques et de matériels servant à l'éducation des consommateurs tout au long de la vie, en portant une attention particulière aux consommateurs vulnérables ayant des difficultés à accéder aux informations destinées aux consommateurs ainsi qu'à les comprendre, afin de veiller à ce qu'ils ne soient pas induits en erreur;
- b) élaboration de mesures et de matériels d'éducation en collaboration avec les parties prenantes telles que les autorités nationales, les enseignants, les associations de consommateurs et les acteurs de terrain, notamment en exploitant (par exemple par la collecte, la compilation, la traduction et la diffusion) le matériel développé au niveau national ou dans le cadre d'initiatives antérieures, sur des supports variés, y compris numériques, concernant, par exemple, les droits des consommateurs, y compris dans un contexte transfrontalier, la santé et la sécurité, la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs, la consommation durable et éthique, y compris les systèmes de certification de l'Union, la pédagogie financière et l'éducation aux médias.

Objectif III

Droits et voies de recours: développer et renforcer les droits des consommateurs, notamment au moyen d'une action réglementaire intelligente et d'une amélioration de l'accès à des voies de recours simples, efficaces, appropriées et peu coûteuses, y compris des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges

8. Élaboration par la Commission d'initiatives législatives et réglementaires concernant la protection des consommateurs, suivi de la transposition par les États membres et évaluation ultérieure de son impact, et promotion des initiatives de corégulation et d'autorégulation et suivi de l'impact effectif de ces initiatives sur les marchés de consommation, notamment:
 - a) des études et activités dans le domaine de la réglementation intelligente, telles que des évaluations ex ante et ex post, des analyses d'impact, des consultations publiques, une évaluation et une simplification de la législation existante;
 - b) des séminaires, conférences, ateliers et réunions de parties prenantes et d'experts;
 - c) le développement et la gestion de bases de données publiques facilement accessibles portant sur la mise en œuvre de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs;
 - d) une évaluation des actions entreprises au titre du programme.
9. Un accès facilité aux mécanismes de règlement des litiges pour les consommateurs, notamment aux modes de résolution extrajudiciaire des litiges, y compris au moyen d'un système en ligne à l'échelle de l'Union et de la mise en réseau des entités nationales de règlement extrajudiciaire des litiges, en accordant une attention particulière à des mesures adaptées aux besoins et droits des consommateurs vulnérables; suivi du fonctionnement et de l'efficacité des mécanismes de règlement des litiges pour les consommateurs, y compris par le développement et la maintenance d'outils informatiques correspondants ainsi que par l'échange des bonnes pratiques et d'expériences actuellement en vigueur dans les États membres:
 - a) développement et maintenance d'outils informatiques;
 - b) soutien au développement et à la gestion d'un système de règlement des litiges en ligne fonctionnant à l'échelle de l'Union, englobant des services connexes tels que la traduction;
 - c) soutien à la mise en réseau des entités nationales de règlement extrajudiciaire des litiges et à l'échange et la diffusion de bonnes pratiques et d'expériences entre elles;
 - d) développement d'outils spécifiques pour faciliter l'accès des personnes vulnérables aux voies de recours, qu'elles sont moins enclines à utiliser.

Objectif IV

Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application de la législation et en prodiguant des conseils aux consommateurs

10. Coordination des activités de surveillance et de contrôle de l'application de la législation conformément au règlement (CE) n° 2006/2004, notamment:
 - a) développement et maintenance d'outils informatiques tels que des bases de données ou des systèmes d'information et de communication;
 - b) actions visant à améliorer la coopération entre les autorités et la coordination du suivi et du contrôle de l'application de la législation, dont des échanges d'agents chargés du contrôle de l'application de la législation, des activités communes et des formations à l'intention desdits agents et des magistrats;
 - c) organisation de séminaires, de conférences, d'ateliers et de réunions de parties prenantes et d'experts sur les questions de contrôle de l'application de la législation;
 - d) actions de coopération en matière d'administration et de contrôle de l'application de la législation avec des pays tiers ne participant pas au programme et avec des organisations internationales.
11. Participation financière à des actions communes avec des organismes publics ou sans but lucratif constituant des réseaux à l'échelle de l'Union, qui fournissent informations et assistance aux consommateurs afin de les aider à exercer leurs droits et à accéder à des mécanismes appropriés de règlement des litiges, y compris à des modes de règlement extrajudiciaire en ligne (réseau des centres européens des consommateurs), couvrant également:
 - a) le développement et la maintenance d'outils informatiques tels que des bases de données et des systèmes d'information et de communication nécessaires au bon fonctionnement du réseau des centres européens des consommateurs;
 - b) des actions visant à accroître la visibilité et la notoriété des centres européens des consommateurs.

ANNEXE II

INDICATEURS CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 3 DU PRÉSENT RÈGLEMENT

Objectif I

Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce à une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Pourcentage de notifications RAPEX entraînant au moins une réaction (d'autres États membres)	RAPEX	43 % (843 notifications) en 2010	Augmentation de 10 % d'ici 2020
Ratio nombre de réactions/nombre de notifications (risques graves) (*)	RAPEX	1,07 en 2010	Augmentation de 15 % d'ici 2020

(*) Une notification peut entraîner plusieurs réactions de la part des autorités d'autres États membres.

Objectif II

Information et éducation des consommateurs, et soutien aux associations de consommateurs: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les associations de consommateurs, y compris en tenant compte des besoins spécifiques des consommateurs vulnérables

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Nombre d'organismes de traitement des plaintes et nombre de pays transmettant des plaintes à l'ECCRS	ECCRS (système européen d'enregistrement des plaintes de consommation)	33 organismes de traitement des plaintes provenant de 7 pays en 2012	70 organismes de traitement des plaintes provenant de 20 pays d'ici 2020

Objectif III

Droits et voies de recours: développer et renforcer les droits des consommateurs, notamment au moyen d'une action réglementaire intelligente et d'une amélioration de l'accès à des voies de recours simples, efficaces, appropriées et peu coûteuses, y compris des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Pourcentage d'affaires traitées par les centres européens des consommateurs (CEC) qui n'ont pas été résolues directement avec des professionnels et qui ont ensuite été soumises à des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL)	Rapports annuels des CEC	9 % en 2010	75 % d'ici 2020
Nombre d'affaires traitées par un système de règlement des litiges en ligne (RLL) fonctionnant à l'échelle de l'Union	Plate-forme de RLL	17 500 (réclamations reçues par des CEC à propos de transactions commerciales en ligne) en 2010	100 000 d'ici 2020
Pourcentage de consommateurs qui lancent une procédure en réponse à un problème rencontré dans les douze derniers mois	Tableau de bord des consommateurs	83 % en 2010	90 % d'ici 2020

Objectif IV

Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application de la législation et en prodiguant des conseils aux consommateurs

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Niveau du flux d'informations et de la coopération au sein du réseau CPC:	Base de données du réseau CPC (CPCS)	Moyennes annualisées 2007-2010	
— nombre de demandes d'échange d'informations entre les autorités CPC		129	— Augmentation de 30 % d'ici 2020
— nombre de demandes de mesures d'application entre les autorités CPC		142	— Augmentation de 30 % d'ici 2020
— nombre d'alertes au sein du réseau CPC		63	— Augmentation de 30 % d'ici 2020
Pourcentage de demandes de mesures d'application traitées dans les douze mois au sein du réseau CPC	Base de données du réseau CPC (CPCS)	50 % (période de référence 2007-2010)	60 % d'ici 2020
Pourcentage de demandes d'information traitées dans les trois mois au sein du réseau CPC	Base de données du réseau CPC (CPCS)	33 % (période de référence 2007-2010)	50 % d'ici 2020
Nombre de contacts avec des consommateurs traités par les CEC	Rapport CEC	71 000 en 2010	Augmentation de 50 % d'ici 2020
Nombre de visiteurs sur les sites web des CEC	Rapport d'évaluation du réseau CEC	1 670 000 en 2011	Augmentation de 70 % d'ici 2020

Ces indicateurs pourraient être complétés par des indicateurs de contexte et des indicateurs horizontaux.