



EUROPOS KOMISIJA

Briuselis, 2011.11.9  
SEK(2011) 1321 galutinis

**KOMISIJOS TARNYBŲ DARBINIS DOKUMENTAS**

**POVEIKIO VERTINIMO SANTRAUKA**

*pridedamas prie dokumento*

**Europos Parlamento ir Tarybos reglamento pasiūlymas**

**dėl Vartotojų programos 2014-2020 m.**

{KOM(2011) 707 galutinis}

{SEK(2011) 1320 galutinis}

### Atsakomybės apribojimas

Už šią poveikio vertinimo ataskaitą atsakomybę prisiima tik ją rengusios Komisijos tarnybos, o jos tekstas skirtas pastaboms teikti ir nuo jo nepriklauso, kokia bus bet kokio sprendimo, kurį priims Komisija, galutinė forma.

## 1. PROBLEMOS APIBŪDINIMAS

Vartotojų programa (toliau – Programa) po 2013 m. padės įgyvendinti nuo 2014 m. Sveikatos ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato vykdomą vartotojų reikalų politikos srities veiksmą. Ji pagrįsta rezultatais, pasiektais vykdant dabartinę (2007–2013 m.) Programą.

Naujoji Programa padės įgyvendinti būsimą vartotojų reikalų politiką, kurios tikslas – siekti, kad ES piliečiai, kaip bendrosios rinkos vartotojai, išmanytų savo teises ir prisidėti prie iniciatyvų, orientuotų į pasiūlą.

Reikia užtikrinti tęstinį dabartinės ir būsimos programų ryšį, atsižvelgiant į 2007–2013 m. strategijos ir Programos tarpinio vertinimo, kuriuo remiantis pabrėžiama, kad ši ES politika plėtojama dar gana neilgai ir kad sunku pasiekti poveikį be tęstinumo, rezultatus.

Tuo pat metu visuomenei pasidarė svarbesni nauji iššūkiai, kaip antai vis sudėtingėjanti sprendimų priėmimo tvarka (informacijos gausa, vardan liberalizmo vartotojams perleidžiama didesnė atsakomybė, sudėtingesni produktai, paslaugos ir reklama), būtinybė pereiti prie tvaresnių vartojimo modelių, dėl skaitmeninimo plėtros atsiradusios galimybės ir grėsmės, socialinės atskirties ir labiau pažeidžiamų vartotojų grupių skaičiaus didėjimas, senstanti visuomenė.

Toliau aprašytos pagrindinės problemos, spręstinos finansuojant veiksmus naujosios Programos lėšomis.

### *i) Sauga*

Tai, kad valstybės narės skirtingai užtikrina produktų saugos teisės aktų vykdymą, bendrojoje rinkoje netrūksta pavojingų produktų ir su gamybos grandinės globalizacija susijusių rizikos veiksnių, valstybės narės verčia veiksmingiau bendradarbiauti, kad pavojingi produktai nepatektų į bendrąją rinką ir būtų imtasi tinkamų veiksmų, kai tik jie į ją patenka. Būtina nagrinėti galimybes imtis paslaugų saugos srities iniciatyvų. Trūksta tinkamos ES lygmens struktūros, kad būtų galima užtikrinti kuo didesnę ES bendrojo finansavimo naudą.

### *ii) Vartotojų informavimas ir švietimas*

- Vartotojų rinkų stebėsenos trūkumai

Vartotojai pasigenda išsamių ir patikimų duomenų ir bendrosios rinkos veikimo analizės.

- Vartotojų organizacijų gebėjimai yra nepakankami, joms trūksta išteklių ir ekspertų, ypač naujosiose valstybėse narėse.
- Vartotojai pasigenda skaidrios, palyginamos ir patikimos informacijos, kuria lengva naudotis, ypač tarpvalstybiniais atvejais; vartotojai ir mažmenininkai prastai išmano pagrindines vartotojų teises ir apsaugos priemones ir prastai

supranta, kaip jomis naudotis; netrūksta neaiškumų dėl nuorodų, pvz., kainų palyginimo svetainių, patikimumo lygio, visų pirma skaitmeninėje aplinkoje.

- Dabartinės ES vartotojų švietimo priemonės yra netinkamos, visų pirma atsižvelgiant į skaitmeninės aplinkos pažangą.

### **iii) Vartotojų teisės ir žalos atlyginimas**

- Beveik optimali vartotojų teisių apsauga, visų pirma kai kalbama apie tarpvalstybinius atvejus.
- Būtinybė toliau gerinti vartotojų interesų įtraukimą į ES politikos sritis.
- Problemos, su kuriomis susiduria vartotojai, kai mėgina apginti savo teises, visų pirma tarpvalstybiniais atvejais.

### **iv) Teisės aktų vykdymo užtikrinimas**

- Išnaudojamos ne visos CPC tinklo (nacionalinių priežiūros institucijų tinklas) galimybės.
- Vartotojai beveik nežino ECC tinklo (Europos vartotojų centrų tinklą), todėl būtina didinti jo veiksmingumą. Dabartinio bendrojo finansavimo proceso metu kyla problemų dėl administracinės naštos ir nestabilaus finansavimo.

### **v) Išvada. Vartotojų programos veiksmų tikslai**

Kadangi, kaip jau buvo minėta, vartotojų reikalų politika sprendžiamos įvairiausių plataus užmojo problemos, santykinai mažo masto Vartotojų programa reiškia, kad šios Programos lėšomis finansuojamų veiksmų tikslai turi būti orientuoti į konkrečias sritis, kur ES lygmens įsikišimas gali duoti pastebimos papildomos naudos.

Yra pasirinkti trijų rūšių veiksmai:

1) Veiksmai, atitinkantys Sutartimi ir esamu ES vartotojų apsaugos srities teisynu nustatytas teises prievoles.

- RAPEX tinklo, iš priežiūros institucijų sudaryto CPC tinklo ir duomenų apie kosmetikos gaminius bazių priežiūros ir tinkamo veikimo finansavimas.

2) Veiksmai, kurių nesiimama arba negalima imtis nacionaliniu lygiu dėl to, kad jie yra ES masto:

- pagalba vartotojams tarpvalstybiniais atvejais:
  - bendrai finansuojant Europos vartotojų centrų (ECC) veiklą. Nacionalinės valdžios institucijos arba vartotojų organizacijos paprastai neturi galimybių vartotojams patarti ar padėti tarpvalstybiniais klausimais;

- sukuriant ir naudojant ODR platformą, skirtą, be kita ko, ir tarpvalstybiniais atvejais;

- bendradarbiavimas su tarptautiniais partneriais, sprendžiant gamybos grandinės globalizacijos įtakos produktų saugai problemą;
- parama rengiant palyginamus duomenis apie ES vartotojų rinkas, kad būtų galima atlikti valstybių narių lyginamąją analizę ir formuoti ES lygmens politiką;
- atstovavimo vartotojų interesams ES užtikrinimas, finansiškai remiant ES veikiančias vartotojų organizacijas.

3) Veiksmai, kuriais papildomas ir stiprinamas nacionaliniu lygiu vykdomų priemonių veiksmingumas:

- produktų saugos ir vartotojų teisių įgyvendinimo užtikrinimo sričių bendrųjų veiksmų (patikrinimų) koordinavimas ir bendrasis finansavimas;
- parama vartotojų apsaugos išmanymo didinimo kampanijoms, rengiamoms kartu su valstybėmis narėmis ir kitomis suinteresuotosiomis šalimis, ir bendradarbiavimas su tarpininkais, kad vartotojams būtų teikiama aiški, skaidri ir patikima informacija;
- parama rengiant nacionalinių vartotojų organizacijų mokymus, kurie, jei nebūtų masto ekonomijos, nacionaliniu lygmeniu kainuotų daug daugiau;
- platformos, skirtos keistis ir dalytis gerąja patirtimi vartotojų švietimo klausimais, sukūrimas.

## 2. SUBSIDIARUMAS IR PAPILDOMA VERTĖ

ES veiksmas pagrįstas Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 169 ir 12 straipsniais.

Programos paramos gavėjais bus vartotojai, už vartotojų apsaugą atsakingos nacionalinės valdžios institucijos ir vartotojų organizacijos, kurių bendras tikslas – gerinti vartotojų padėtį visoje ES. Pagal Programą parama bus teikiama ES ir nacionaliniu lygiu veikiančioms vartotojų organizacijoms ir už produktų saugą bei teisės aktų vykdymo užtikrinimą atsakingoms valstybių narių valdžios institucijoms. Be to, Programa bus faktiškai naudinga gerą reputaciją turinčioms novatoriškoms įmonėms, nes veiksminga vartotojų reikalų politika bendrajai rinkai padeda tinkamai veikti. Galiausiai ūkinės veiklos vykdytojams duos naudos aiškiais taisyklėmis pagrįstos vienodos sąlygos ir geresnis teisės aktų vykdymo užtikrinimo koordinavimas. Tokiu būdu Programa prisidės prie ekonomikos augimo skatinimo.

Programa prisidės prie būsimos vartotojų reikalų politikos tikslų, susijusių su paklausa bendrojoje rinkoje, įgyvendinimo.

### *i) Produktų sauga*

Vadovaujantis Bendrosios produktų saugos direktyva (toliau – BPSD) ir Reglamentu (EB) Nr. 765/2008, viena iš Komisijos prievolių – užtikrinti RAPEX sistemos veikimą. Jeigu nebūtų finansinės paramos, veikla nebūtų vykdoma reikiamu lygmeniu ir pakankamai dažnai, kad būtų galima pagerinti rinkos priežiūros srities bendradarbiavimą ir užtikrinti vienodesnį produktų saugos teisės aktų vykdymą.

ES lygmens veiksmais ir BPSD tinklo bendradarbiavimu pasiekiami geresnių rezultatų nei pavieniais valstybių narių veiksmais, kadangi nelieka informacijos spragų, naudojamosi kitų šalių (pvz., Kinijos) surinkta informacija ir bendrojoje rinkoje nelieka skirtumų. Tai itin svarbu, siekiant įmonėms sudaryti ištis vienodas sąlygas. Minėtomis priemonėmis užtikrinamas nuoseklus požiūris į vartotojams skirtų produktų keliamą riziką ir aukšto lygio vartotojų apsauga visoje ES.

## *ii) Vartotojų švietimas ir informavimas*

- Vartotojų rinkų stebėseną: toliau būtina gerinti bendrosios rinkos paklausos stebėseną, įskaitant duomenis, kad vartotojų interesams bendrojoje rinkoje tektų daugiausia dėmesio. Palyginamus duomenis įmanoma surinkti ir išanalizuoti tik ES lygmeniu, siekiant atlikti bendrą bendrosios rinkos veikimo analizę ir nustatyti kriterijus. Ši tikslą padės įgyvendinti suderinta vartotojų skundų klasifikavimo ir pranešimo metodika.

Iš esmės, duomenys turi būti pakankamai patikimi ir reprezentatyvūs, kad juos būtų įmanoma naudoti ne tik ES, bet ir nacionaliniu lygmeniu. Elgsenos moksliniais tyrimais ir eksperimentais sudaromos prielaidos pažangesniam konkrečios srities politikos reglamentavimui.

- Parama vartotojų organizacijoms: stiprus ir darnus atstovavimas vartotojų interesams ES lygmeniu užtikrina bendrą vartotojų indėlį į ES politikos formavimą, ES institucijų veiklą ir ES lygmens diskusijas.

Be to, taip užtikrinamas tiesioginis įgalinimas ir parama itin silpnoms organizacijoms naujosiose valstybėse narėse. Nacionalinių vartotojų organizacijų gebėjimų ugdymo (gebėjimų stiprinimo) veiksmais papildomos nacionalinės iniciatyvos, pasiekama masto ekonomija, remiama dalyvaujančių šalių tarptautinio tinklo plėtra, įskaitant konsultavimą ir tarpusavio vertinimą.

- Vartotojų švietimas ir informavimas

Igyvendinant ES vartotojų informavimo ir švietimo iniciatyvas, vartotojai praturtinami žiniomis, didinamas jų pasitikėjimas tarpvalstybiniais sandoriais ir taip prisidedama prie bendrosios rinkos sukūrimo. Jų dėka valstybės narės gali lengviau keistis geriausia patirtimi; be to, taip bus prisidedama prie vieno bendro, suderinto ir autoritetingo ES lygmens informacijos (švietimo) šaltinio sukūrimo.

## *iii) Vartotojų teisės ir žalos atlyginimas*

- Užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą, vadovaujantis Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 169 straipsniu.

- Vartotojų interesų integravimas – tai Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 12 straipsniu nustatyta prievolė.
- Žalos atlyginimas: remiantis esamais tyrimais, būtina tobulinti žalos vartotojams atlyginimo būdus. Tuo tikslu Komisija apsvarstys alternatyvaus ginčų sprendimo ir ginčų sprendimo internetu srities iniciatyvas.

Alternatyvus ginčų sprendimas vartotojams ir įmonėms suteiks pigų, spartų ir paprastą būdą atlyginti žalą neteismine tvarka visoje ES. Visus ginčus bus galima spręsti alternatyvaus ginčų sprendimo tvarka, atitinkančia pagrindinius kokybės principus ir užtikrinančia vienodas sąlygas.

Ginčų sprendimo internetu platformos sukūrimas suteiks galimybę alternatyvaus ginčų sprendimo tvarka dar veiksmingiau spręsti tarpvalstybinius ginčus, susijusius su prekių ar paslaugų pirkimu internetu, nes visa procedūra vyks internetu. Jeigu būtų skirta lėšų Europos platformai, būtų galima užtikrinti suderintą požiūrį ir pasiekti masto ekonomiją bei sinergiją, kurios abi kartu įmanomos tik imantis ES lygmens veiksmų.

#### *iv) Teisės aktų vykdymo užtikrinimas*

- Komisijai pavestas CPC tinklo (nacionalinių priežiūros institucijų tinklas) valdymas. CPC reglamente taip pat numatyti bendrieji projektai, bendrieji teisės aktų vykdymo užtikrinimo veiksmai ir pareigūnų mainai. Šiuo tikslu bendruosius veiksmus, kaip antai patikrinimus (bendrai finansuojamus Programos ir valstybių narių lėšomis), veiksminga organizuoti keliose valstybėse narėse.
- Komisijos ir valstybių narių lėšomis bendrai finansuojamas ECC tinklas (Europos vartotojų centrų tinklas) – tai europinis tinklas, skirtas informuoti kitose šalyse perkančius vartotojus apie jų teises ir jiems padėti, kai kyla problemų ir reikia susitarti su kitos ES valstybės narės prekiautoju dėl žalos atlyginimo. Tarpvalstybiniais atvejais nacionalinės vartotojų organizacijos vartotojams pagalbos neteikia. Tinklui priklauso visos valstybės narės, todėl parama vartotojams ir jų teisių apsauga užtikrinama visoje ES.

### **3. POLITIKOS TIKSLAI**

Programos tikslas turėtų būti siekis remti būsimos vartotojų reikalų politikos bendrąjį tikslą daugiausia dėmesio skirti savo teises bendrojoje rinkoje išmanantiems vartotojams. Europos vartotojų reikalų politika, kuria siekiama užtikrinti, kad piliečiai galėtų pasinaudoti visais bendrosios rinkos privalumais ir kad tuo metu konkrečiomis priemonėmis būtų tinkamai užtikrinta jų sauga ir ekonominių interesų apsauga, remia ir papildo nacionalinę politiką.

Štai tie keturi konkretūs tikslai, kurių bus siekiama minėtais veiksmais:

- i) sauga: užtikrinti ir didinti produktų saugą vykdant veiksmingą rinkos priežiūrą visoje Sąjungoje;

- ii) informavimas ir švietimas: gerinti vartotojų švietimą, informavimą ir teisių išmanymą, kurti vartotojų reikalų politikai skirtą faktinių duomenų bazę ir remti vartotojų organizacijas;
- iii) teisės ir žalos atlyginimas: įtvirtinti vartotojų teises, visų pirma vykdant reglamentavimo veiklą ir stiprinant teisę į žalos atlyginimą, įskaitant alternatyvų ginčų sprendimą;
- iv) vykdymo užtikrinimas: remti vartotojų teisių užtikrinimą stiprinant nacionalinių priežiūros institucijų bendradarbiavimą ir konsultuojant vartotojus.

Ekonomikos augimo ir konkurencingumo požiūriu, šie tikslai visiškai atitinka strategiją „Europa 2020“. Į juos įtraukti strategijoje „Europa 2020“ nurodyti konkretūs uždaviniai: *skaitmeninė darbotvarkė* (užtikrinama, kad skaitmeninimas iš tiesų padėtų padidinti vartotojų gerovę), *tvarus augimas* (pereinama prie tvaresnių vartojimo modelių), *socialinė įtrauktis* (atsižvelgiama į konkrečią pažeidžiamų vartotojų grupių padėtį ir senėjančios visuomenės poreikius) ir *pažangus reglamentavimas* (vartotojų rinkų stebėseną, kurios tikslas – padėti parengti pažangias tikslines taisykles).

#### 4. POLITIKOS ALTERNATYVOS

##### Pagrindinis scenarijus

Pagrindinis scenarijus atitinka pagal 4 konkrečius tikslus įgyvendinamoms iniciatyvoms numatytą 1 alternatyvą. Dauguma pagal 2007–2013 m. Programą vykdomų veiksmų atitinka šią alternatyvą, tačiau yra šiokių tokių patikslinimų. Kai kurių veiksmų mastas iš esmės apribotas arba veiksmų įgyvendinimas nutrauktas, nes jie nebeaktualūs, tačiau yra pradėta ir naujų riboto užmojo veiksmų (pvz., žalos atlyginimo klausimu). Šio scenarijaus biudžetas atitinka dabartinės Programos biudžetą arba yra už jį mažesnis.

Į 2007–2013 m. Programos veiksmus panašių veiksmų poveikis sumažės arba bus ne toks, kaip tikimasi, dėl toliau nurodytų socialinių pokyčių: didesnės gamybos grandinės globalizacijos ir vis didėjančios su sauga susijusių paslaugų svarbos, dar sudėtingesnio sprendimų priėmimo, būtinybės pereiti prie tvaresnių vartojimo modelių, pažeidžiamų ir senėjančių vartotojų grupėms būdingų specialių poreikių, skaitmeninimo, elektroninės prekybos ir tarpininkų.

Nors ir sunku prognozuoti, ko tikėtis 2014 m. ir dar vėliau, tačiau vartotojų reikalų politikos klausimus sprendžiančios nacionalinės administracijos toliau jus spaudimą dėl išteklių, pvz., rinkos priežiūros ir teisės aktų vykdymo užtikrinimo srityse. Kyla grėsmė, kad vartotojų organizacijoms nacionalinių valdžios institucijų skiriama finansinė parama gerokai sumažės, visų pirma naujosiose valstybėse narėse. Ekonominio neapibrėžtumo laikmečiu gamintojai veikia tiesmukiškiau ir gali daug dažniau sukčiauti, o vartotojai linksta prie pigesnių prekių ir gali būti apgauti.

## **Kitos alternatyvos**

Svarstant visus aspektus, susijusius su kiekvienu iš keturių Programos tikslų, likusios alternatyvos gali būti apibendrintos taip:

- 0 alternatyva atitinka tik pačius būtiniausius finansuotinus veiksmus, laikantis Sutartimi ir esamu ES vartotojų apsaugos srities teisynu nustatytų teisinių prievolių.
- 2 alternatyva atitinka didesnio užmojo požiūrį, suderintą su Komisijos prioritetais (strategija „Europa 2020“, Bendrosios rinkos aktu) ir vykstančiais svarstymais dėl būsimos vartotojų reikalų politikos<sup>1</sup>. Šios alternatyvos metinis biudžetas yra maždaug 25 mln. EUR.
- 3 alternatyvos biudžetas, palyginti su dabartine Programa, turėtų būti padidintas dėl papildomų veiksmų, susijusių su kai kuriais Programos elementais, kaip antai vartotojams skirtų viešų produktų saugos duomenų bazės sukūrimu ir žalos atlyginimu, įsteigiant fondą, kurio lėšomis finansuojamas tarpvalstybinių žalos atlyginimo atvejų nagrinėjimas.

2011 m. birželio 29 d. Komunikatu COM(2011) 500 Vartotojų programai 2014–2020 m. skirta 175 mln. EUR (pastoviomis 2011 m. kainomis).

Todėl atsisakyta pirmiau svarstytos 3 alternatyvos, nes ji buvo nesuderinama su skirtąja suma.

## **5. ALTERNATYVŲ PALYGINIMAS**

Toliau apibendrinamos pasirinktinės alternatyvos, atsižvelgiant į keturis Programos tikslus.

Pasirinkus 0 alternatyvą, reiškiančią, kad bus palikta būtiniausios įstatymais nustatytos intervencijos galimybė ir nutraukta keletas ES lygmens veiksmų, sumažėtų ES parama vartotojų reikalų politikai ir būtų nepaisoma ES įsipareigojimų, aiškiai išdėstytų strategijoje „Europa 2020“ bei Bendrosios rinkos akte, ir dabartinės Vartotojų reikalų politikos strategijos bei esamos finansinės programos vertinimo išvadų. Būtų neįmanoma užtikrinti tinkamos paramos šiuo metu formuojamai būsimai vartotojų reikalų politikai.

Pasirinkus 1 alternatyvą, atitinkančią tokį pat biudžetą kaip dabartinės Programos arba mažesnę biudžetą, artimiausiais metais būtų neįmanoma pakankamai veiksmingai spręsti vartotojams ir vartotojų reikalų politikos formuotojams kylančių problemų, tuo tarpu 3 alternatyva, reiškianti, kad vartotojų reikalams skirtas biudžetas gerokai padidėtų, gali neatitikti tikrovės ir reikštų daug didesnes papildomas išlaidas, nesuderinamas su siejama papildoma nauda.

Ekonominės naudos požiūriu, 2 alternatyva (atitinkanti kiekvieno iš veiksmų 2 alternatyvą) yra geriausia pasirinktis. Pagal šią alternatyvą metinis biudžetas būtų

---

<sup>1</sup> Jie gali būti įtraukti į Vartotojų darbotvarkę, kurią numatyta paskelbti 2012 m.

apie 25 mln. EUR, o tai atitinka 2011 m. birželio 29 d. Komunikate COM(2011) 500 Vartotojų programos biudžetui siūlomą skirti sumą. Ji taip pat padėtų spręsti su lėšų administravimu siejamas problemas: šiuo metu ES vartotojų organizacijoms remti skirti partnerystės susitarimai galėtų būti naudojami ir bendrai finansuojant ECC; įsteigus ES lygmens rinkos priežiūros saugos srityje koordinavimo instituciją, šios srities finansavimo procedūros taip pat turėtų būti supaprastintos.

Bus išnagrinėta galimybė naudoti vienkartinės išmokas, kai tik tai įmanoma, kad sumažėtų administracinė našta.

Atlikdama valdymo funkciją, Sveikatos ir vartotojų reikalų vykdomoji agentūra taip pat prisideda prie finansavimo valdymo procedūrų supaprastinimo.

Pasirinkus šią alternatyvą, pagal Programą bus įmanoma remti strategijos „Europa 2020“ ir būsimos vartotojų reikalų politikos tikslus, daugiausia dėmesio skiriant saugai, informavimui ir švietimui, teisėms ir žalos atlyginimui bei teisės aktų vykdymo užtikrinimui.

## 6. STEBĖSENA IR VERTINIMAS

Numatyta atlikti tarpinį ir baigiamąjį Programos vertinimą.

Atlikus dabartinės (2007–2013 m.) Programos baigiamąjį vertinimą (numatyta iki 2015 m. pabaigos) taip pat bus gauta naudingų rekomendacijų dėl kitos Programos įgyvendinimo.

Pagal minėtus keturis konkrečius Programos tikslus nustatyti rodikliai, kad būtų galima stebėti jos įgyvendinimą.

1 tikslas. Sauga – užtikrinti ir didinti produktų saugą vykdant veiksmingą rinkos priežiūrą visoje Sąjungoje

Rodiklis	Šaltinis	Dabartinė padėtis	Tikslas
% RAPEX pranešimų, po kurių sulaukta bent vienos reakcijos (iš kitų valstybių narių)	RAPEX	2010 m. – 43 % (843 pranešimai)	Padidinti 10 % per 7 m.
Reakcijų ir pranešimų santykis (didelė rizika)*	RAPEX	2010 m. – 107,5 %	Padidinti 15 % per 7 m.

\* Po pranešimo paprastai gaunama keletas reakcijų iš kitų valstybių narių valdžios institucijų.

2 tikslas. Informavimas ir švietimas – gerinti vartotojų švietimą, informavimą ir teisių išmanymą, kurti vartotojų reikalų politikai skirtą faktinių duomenų bazę ir remti vartotojų organizacijas

Rodiklis	Šaltinis	Dabartinė padėtis	Tikslas
Skundus nagrinėjančių institucijų, užregistravusių skundus ECCRC, skaičius	ECCRS (Europos vartotojų skundų registracijos sistema)	Netaikoma	60 % skundus nagrinėjančių institucijų per 7 m.
Pasitikėjimas tarpvalstybiniais sandoriais: % vartotojų, kurių pasitikėjimas, perkant internetu iš pardavėjų kitoje ES šalyje, nemažėja arba net yra didesnis nei įprastai	Vartotojų eurobarometras	2010 m. – 37 %	50 % per 7 m.

3 tikslas. Teisės ir žalos atlyginimas – įtvirtinti vartotojų teises, visų pirma vykdant reglamentavimo veiklą ir stiprinant teisę į žalos atlyginimą, įskaitant alternatyvų ginčų sprendimą

Rodiklis	Šaltinis	Dabartinė padėtis	Tikslas
% tarpvalstybinių atvejų, kuriuos Europos vartotojų centrai siūlo spręsti alternatyvaus ginčų sprendimo būdu	Metinė EVC ataskaita	2010 m. – 9 %	50 % per 7 m.
Naudojantis ODR platforma nagrinėtų atvejų skaičius	ODR platformos duomenų bazė	2010 m. – 17 500 (su elektroninės prekybos sandoriais susiję skundai, kuriuos gavo EVC)	38 500 (+120 %) per 7 m.

4 tikslas. Vykdyto užtikrinimas – remti vartotojų teisių užtikrinimą stiprinant nacionalinių priežiūros institucijų bendradarbiavimą ir konsultuojant vartotojus

Rodiklis	Šaltinis	Dabartinė padėtis	Tikslas
Informacijos srauto dydis ir bendradarbiavimas su Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (angl. CPC) tinklu – prašymų keistis informacija tarp CPC institucijų skaičius – CPC institucijų prašymų imtis vykdymo užtikrinimo priemonių skaičius – vidinių CPC tinklo perspėjimų skaičius	CPC tinklo duomenų bazė (CPCS)	Metiniai vidurkiai (2007–2010 m.): – 129 – 142  – 63	– padidinti 40 % per 7 m. – padidinti 40 % per 7 m. – padidinti 30 % per 7 m.
ECC tiesiogiai su vartotojais tvarkytų bylų skaičius	ECC ataskaita	2010 m. – 71 000	Padidinti 50 % per 7 m.