

REGULAMENTO (UE) N.º 254/2014 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 26 de fevereiro de 2014

**relativo a um programa plurianual «Consumidores» para o período 2014-2020 e que revoga a
Decisão n.º 1926/2006/CE**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 169.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu ⁽¹⁾,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões ⁽²⁾,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário ⁽³⁾,

Considerando o seguinte:

(1) A Comunicação da Comissão de 3 de março de 2010, intitulada «Europa 2020 – Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo» («Estratégia Europa 2020»), preconiza que deve ser dada aos cidadãos a possibilidade de participarem plenamente no mercado interno, o que implica aumentar as suas possibilidades de aquisição de bens e serviços transfronteiriços, principalmente em linha, e a confiança para o fazerem.

(2) A União contribui para assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores e para colocar os consumidores no centro do mercado interno, apoiando e complementando as políticas dos Estados-Membros destinadas a garantir que os cidadãos possam usufruir plenamente das vantagens do mercado interno e assegurando, através de ações concretas, uma proteção adequada da sua segurança e dos seus interesses jurídicos e económicos.

(3) O programa plurianual «Consumidores» para o período 2014-2020 («Programa») deverá contribuir para assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores e apoiar plenamente as ambições da Estratégia Europa 2020 no que diz respeito ao crescimento e à competitividade, integrando algumas das preocupações específicas identificadas nessa Estratégia quanto à agenda digital para a Europa, a fim de garantir que a digitalização conduza a um aumento real do bem-estar dos consumidores; no crescimento sustentável, adotando padrões de consumo mais sustentáveis; na inclusão social, atendendo à situação específica dos consumidores vulneráveis e às necessidades da população envelhecida; e na regulamentação inteligente, nomeadamente fiscalizando o mercado de consumo, a fim de contribuir para a conceção de regulamentação «inteligente» e com objetivos específicos.

(4) A Comunicação da Comissão de 22 de maio de 2012, intitulada «Uma Agenda do Consumidor Europeu – para incentivar a confiança e o crescimento» («Agenda do Consumidor»), define um quadro estratégico para a política dos consumidores da União para os anos vindouros, defendendo os interesses dos consumidores em todas as políticas levadas a cabo pela União. A Agenda do Consumidor tem por objetivo criar uma estratégia através da qual a ação política apoiará de forma eficiente e eficaz os consumidores ao longo da vida, garantindo a segurança dos produtos e serviços colocados à sua disposição, informando-os e educando-os, apoiando as organizações que os representam, reforçando os seus direitos, proporcionando-lhes acesso à justiça e às vias de reparação e garantindo a aplicação da legislação em matéria de defesa dos consumidores.

(5) A recente contração económica revelou um certo número de deficiências e incoerências no mercado interno, que têm tido implicações adversas na confiança dos consumidores e dos cidadãos. Embora seja necessário reconhecer as limitações orçamentais que condicionam o atual funcionamento da União, a União deverá contudo proporcionar meios financeiros adequados para permitir alcançar os objetivos do Programa e, por conseguinte, apoiar a Estratégia Europa 2020.

(6) A eliminação das barreiras injustificadas e desproporcionadas que subsistem ao funcionamento adequado do mercado interno e a melhoria do crédito e da confiança dos cidadãos no sistema, nomeadamente quando fazem compras além-fronteiras, são fundamentais para a realização do mercado interno. A União deverá procurar criar condições adequadas para conferir mais poder aos consumidores, dotando-os de ferramentas, conhecimentos e competências suficientes para tomarem decisões ponderadas e informadas e aumentando a sua sensibilização.

⁽¹⁾ JO C 181 de 21.6.2012, p. 89.

⁽²⁾ JO C 225 de 27.7.2012, p. 217.

⁽³⁾ Posição do Parlamento Europeu de 14 de janeiro de 2014 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 11 de fevereiro de 2014.

- (7) O presente regulamento tem em conta o ambiente económico, social e técnico e os desafios emergentes concomitantes. As ações financiadas ao abrigo do Programa procurarão, designadamente, resolver problemas relacionados com a globalização, a digitalização, o crescente nível de complexidade das decisões que os consumidores têm de tomar, a necessidade de adotar padrões de consumo mais sustentáveis, o envelhecimento da população, a exclusão social e a vulnerabilidade dos consumidores. Conforme estabelecido no artigo 12.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), a integração dos interesses dos consumidores em todas as políticas da União constitui uma prioridade essencial. A coordenação com outras políticas e programas da União é crucial para garantir que os interesses dos consumidores sejam plenamente tomados em consideração noutras políticas. A fim de promover sinergias e evitar duplicações, é importante que outros fundos e programas da União prestem apoio financeiro à integração dos interesses dos consumidores nos respetivos domínios de intervenção.
- (8) O Programa deverá assegurar um elevado nível de proteção de todos os consumidores, conferindo particular atenção aos consumidores vulneráveis, a fim de ter em conta as suas necessidades específicas e de reforçar as suas capacidades, tal como insta a Resolução do Parlamento Europeu de 22 de maio de 2012 sobre uma estratégia de reforço dos direitos dos consumidores vulneráveis⁽¹⁾. Em particular, o Programa deverá assegurar que os consumidores vulneráveis tenham também acesso à informação sobre bens e serviços, de modo a haver uma igualdade de oportunidades que permita fazer escolhas livres e esclarecidas, atendendo, sobretudo, a que os consumidores vulneráveis podem ter dificuldades no acesso à informação destinada aos consumidores e na sua compreensão, correndo, assim, o risco de serem enganados.
- (9) O Programa deverá prestar particular atenção às crianças, nomeadamente realizando um trabalho tendente a conseguir o empenho das partes interessadas numa publicidade responsável destinada aos menores e, em especial, a combater a publicidade enganosa em linha.
- (10) As ações deverão constar do Programa, que cria um quadro da União para o seu financiamento. Nos termos do artigo 54.º do Regulamento (UE, Euratom) n.º 966/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽²⁾, o presente regulamento deve estabelecer a base jurídica para essas ações e para a execução do Programa. O presente regulamento baseia-se nas ações financiadas ao abrigo da Decisão n.º 1926/2006/CE do Parlamento Europeu e do Conselho⁽³⁾ e dá-lhes seguimento.
- (11) É importante melhorar a defesa do consumidor. A fim de atingir esse objetivo geral, deverão ser fixados objetivos específicos em matéria de segurança, informação e educação dos consumidores, bem como de apoio às organizações de consumidores a nível da União, direitos e vias de reparação e aplicação dos direitos dos consumidores. O valor e o impacto das medidas tomadas ao abrigo do Programa deverão ser acompanhados e avaliados periodicamente, para facilitar uma conceção de políticas mais inteligente, no interesse dos consumidores. A fim de avaliar a política dos consumidores e, mais concretamente, o verdadeiro impacto das medidas tomadas, é necessário criar indicadores cujo valor deverá, no entanto, ser considerado num contexto mais alargado.
- (12) É importante aumentar a confiança dos consumidores. A fim de alcançar esse objetivo, é necessário reforçar as capacidades de ação, nomeadamente prestando apoio financeiro adequado às organizações de consumidores da União e aos centros europeus de consumidores, que desempenham um papel primordial a diversos níveis: prestação de informações e assistência aos consumidores sobre os seus direitos; apoio aos consumidores em caso de litígio de consumo, em particular no que respeita ao acesso a mecanismos de resolução de litígios adequados; e defesa dos interesses dos consumidores no bom funcionamento do mercado interno. Esses centros e organizações deverão ser capazes de melhorar a proteção e a confiança dos consumidores, agindo no terreno e personalizando a ajuda, a informação e a formação prestadas a cada indivíduo.
- (13) É necessário determinar as ações elegíveis através das quais esses objetivos devem ser atingidos.
- (14) É necessário definir as categorias dos beneficiários potenciais elegíveis para subvenções.
- (15) O presente regulamento inclui para o Programa um montante de referência financeira, na aceção do ponto 17 do Acordo Interinstitucional de 2 de dezembro de 2013 entre o Parlamento Europeu, o Conselho e a Comissão sobre a disciplina orçamental, a cooperação em matéria orçamental e a boa gestão financeira⁽⁴⁾, sem que tal afete os poderes orçamentais do Parlamento Europeu e do Conselho definidos no TFUE.

(1) JO C 264 E de 13.9.2013, p. 11.

(2) Regulamento (UE, Euratom) n.º 966/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, relativo às disposições financeiras aplicáveis ao orçamento geral da União e que revoga o Regulamento (CE, Euratom) n.º 1605/2002 do Conselho (JO L 298 de 26.10.2012, p. 1).

(3) Decisão n.º 1926/2006/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2006, que institui um programa de ação comunitária no domínio da política dos consumidores (2007-2013) (JO L 404 de 30.12.2006, p. 39).

(4) JO C 373 de 20.12.2013, p. 1.

- (16) Observando os princípios da boa gestão financeira, da transparência e da flexibilidade na aplicação do Programa, a agência de execução deverá poder continuar a exercer a sua missão se forem cumpridas todas as exigências previstas no Regulamento (CE) n.º 58/2003 do Conselho ⁽¹⁾.
- (17) As despesas suportadas por fundos da União e pelos Estados-Membros nos domínios da segurança, educação, direitos do consumidor e execução deverão ser mais bem coordenadas, a fim de assegurar complementaridade, uma maior eficiência e visibilidade, e de alcançar melhores sinergias orçamentais.
- (18) O Acordo sobre o Espaço Económico Europeu prevê a cooperação no domínio da defesa dos consumidores entre a União e os seus Estados-Membros, por um lado, e os países da Associação Europeia de Comércio Livre que participam no Espaço Económico Europeu, por outro. Convém igualmente prever a abertura do Programa à participação de outros países, nomeadamente dos países vizinhos da União, dos países que solicitam a adesão, que sejam candidatos à adesão ou que se encontrem em vias de adesão à União.
- (19) No contexto da aplicação do Programa, e em virtude da globalização da cadeia de produção e da interdependência crescente dos mercados, há que incentivar a cooperação com países terceiros que nele não participam, tendo em consideração quaisquer acordos pertinentes aplicáveis entre esses países e a União.
- (20) O poder de adotar atos nos termos do artigo 290.º do TFUE deverá ser delegado na Comissão no que diz respeito à adaptação dos indicadores constantes do Anexo II a fim de ter em conta as mudanças ocorridas no quadro legislativo no domínio da defesa dos consumidores, e no que diz respeito à alteração do Anexo I mediante a supressão de determinadas medidas específicas a fim de ter em conta os resultados de um relatório de avaliação a realizar pela Comissão. É particularmente importante que a Comissão proceda às consultas adequadas durante os trabalhos preparatórios, inclusive ao nível de peritos. A Comissão, quando preparar e redigir atos delegados, deverá assegurar a transmissão simultânea, atempada e adequada dos documentos relevantes ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
- (21) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão no que diz respeito à adoção de programas de trabalho anuais. Essas competências deverão ser exercidas nos termos das disposições do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾. Dado que o Programa não define critérios para a segurança dos produtos, visando antes prestar apoio financeiro aos instrumentos destinados à execução da política de segurança dos produtos, e dada a dimensão relativamente reduzida do montante em causa, deverá aplicar-se o procedimento consultivo.
- (22) Os interesses financeiros da União deverão ser protegidos através de medidas proporcionadas aplicadas ao longo do ciclo de despesa, nomeadamente graças à prevenção, deteção e investigação de irregularidades, à recuperação dos fundos perdidos, pagos indevidamente ou utilizados incorretamente e, se for caso disso, à aplicação de sanções administrativas e financeiras nos termos do Regulamento (UE, Euratom) n.º 966/2012.
- (23) Atendendo a que os objetivos do presente regulamento não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, devido à natureza transfronteiriça das questões envolvidas, mas podem, devido ao maior potencial da ação da União, ser mais bem alcançados ao nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar esses objetivos.
- (24) A Decisão n.º 1926/2006/CE deverá ser revogada.
- (25) Deverá assegurar-se uma transição harmoniosa, sem interrupções, entre o programa de ação comunitária no domínio da política dos consumidores (2007-2013), estabelecido pela Decisão n.º 1926/2006/CE, e o presente Programa, designadamente no que diz respeito à continuação das medidas plurianuais e à avaliação dos resultados positivos do programa precedente e dos domínios que requerem maior atenção. Além disso, deverá alinhar-se a duração do presente Programa com a do quadro financeiro plurianual para o período 2014-2020 previsto no Regulamento (UE, Euratom) n.º 1311/2013 do Conselho ⁽³⁾. O presente Programa deverá, por conseguinte, ser aplicável com efeitos desde 1 de janeiro de 2014. A partir de 1 de janeiro de 2021, as dotações para assistência técnica e administrativa deverão cobrir, se necessário, as despesas relativas à gestão das ações que não tenham sido concluídas até ao final de 2020,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

Programa plurianual «Consumidores»

O presente regulamento cria um programa plurianual «Consumidores» para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020 («Programa»).

⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 58/2003 do Conselho, de 19 de dezembro de 2002, que define o estatuto das agências de execução encarregadas de determinadas funções de gestão de programas comunitários (JO L 11 de 16.1.2003, p. 1).

⁽²⁾ Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

⁽³⁾ Regulamento (UE, Euratom) n.º 1311/2013 do Conselho, de 2 de dezembro de 2013, que estabelece o quadro financeiro plurianual para o período 2014-2020 (JO L 347 de 20.12.2013, p. 884).

Artigo 2.º

Objetivo geral

O Programa tem por objetivo geral assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores, habilitá-los e colocá-los no centro do mercado interno, no âmbito de uma estratégia global de crescimento inteligente, sustentável e inclusivo. Para alcançar esse objetivo, o Programa contribuirá para a proteção da saúde, da segurança e dos interesses jurídicos e económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e a organizarem-se em defesa dos seus interesses, e apoiará a integração dos interesses dos consumidores noutros domínios de intervenção. O Programa deve complementar, apoiar e acompanhar as políticas dos Estados-Membros.

Artigo 3.º

Objetivos específicos e indicadores

1. O objetivo geral referido no artigo 2.º deve ser realizado através dos seguintes objetivos específicos:

- a) Objetivo I – Segurança: consolidar e reforçar a segurança dos produtos graças a uma fiscalização eficaz do mercado em toda a União.

Este objetivo será medido, nomeadamente, através da atividade e da eficácia do sistema de alerta rápido da UE para produtos de consumo perigosos (RAPEX);

- b) Objetivo II – Informação e educação dos consumidores e apoio às organizações dos consumidores: melhorar a educação e a informação dos consumidores e sensibilizá-los para os seus direitos, criar a base de dados para a política dos consumidores e prestar apoio às suas organizações, tendo designadamente em conta as necessidades específicas dos consumidores vulneráveis;

- c) Objetivo III – Direitos e reparação: desenvolver e reforçar os direitos dos consumidores, em particular através de uma ação regulamentar inteligente e de um melhor acesso a vias de reparação simples, eficientes, rápidas e económicas, incluindo mecanismos de resolução alternativa de litígios.

Este objetivo será medido, nomeadamente, através do recurso à resolução alternativa de litígios para dirimir litígios transfronteiriços, da atividade de um sistema de resolução de litígios em linha à escala da União e da percentagem de consumidores que intentam ações em resposta aos problemas com que se deparam;

- d) Objetivo IV – Aplicação da lei: apoiar a aplicação da lei em matéria de direitos dos consumidores, reforçando a cooperação entre os organismos nacionais responsáveis pela aplicação da lei e prestando aconselhamento aos consumidores.

Este objetivo será medido, nomeadamente, através do nível do fluxo de informações e da eficácia da cooperação estabelecida no âmbito da Rede de Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor, da atividade dos Centros Europeus do Consumidor e do seu grau de notoriedade junto dos consumidores.

A elevada qualidade da informação e a participação dos consumidores constituem uma prioridade transversal e, por conseguinte, devem estar expressamente previstas, sempre que possível, em todos os objetivos e ações setoriais financiados ao abrigo do Programa.

2. A descrição dos indicadores consta do Anexo II.

3. A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados nos termos do artigo 15.º para adaptar os indicadores que constam do Anexo II.

Artigo 4.º

Ações elegíveis

Os objetivos específicos referidos no artigo 3.º devem ser atingidos por meio das ações elegíveis descritas na lista seguinte:

- a) No âmbito do objetivo I – Segurança:

- 1) Aconselhamento científico e análise dos riscos para a saúde e a segurança dos consumidores relativamente a produtos e serviços não alimentares, incluindo apoio às tarefas dos comités científicos independentes criados pela Decisão 2008/721/CE da Comissão ⁽¹⁾,
- 2) Coordenação das ações de fiscalização do mercado e de controlo da aplicação da lei em matéria de segurança dos produtos no que diz respeito à Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾, e ações destinadas a melhorar a segurança dos serviços aos consumidores,
- 3) Manutenção e desenvolvimento das bases de dados sobre produtos cosméticos;

- b) No âmbito do objetivo II – Informação e educação dos consumidores e apoio às organizações dos consumidores:

⁽¹⁾ Decisão 2008/721/CE da Comissão, de 5 de agosto de 2008, que cria uma estrutura consultiva de comités científicos e de peritos no domínio da segurança dos consumidores, da saúde pública e do ambiente e que revoga a Decisão 2004/210/CE (JO L 241 de 10.9.2008, p. 21).

⁽²⁾ Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos (JO L 11 de 15.1.2002, p. 4).

- 4) Criação e melhoria do acesso à base de dados para a definição de políticas nos domínios que afetam os consumidores, para a conceção de regulamentação «inteligente» e com objetivos específicos e para a identificação de disfuncionamentos ao nível do mercado ou de alterações das necessidades dos consumidores, que constitua uma base para desenvolver a política dos consumidores, para identificar os domínios mais problemáticos para os consumidores e para integrar os interesses dos consumidores noutras políticas da União,
- 5) Apoio às organizações de consumidores à escala da União, através do seu financiamento, e às organizações de consumidores a nível regional, nacional e da União, através do reforço de capacidades, aumento da transparência e intensificação do intercâmbio das melhores práticas e de conhecimentos especializados,
- 6) Maior transparência dos mercados de consumo e da informação aos consumidores, a fim de garantir que estes disponham de dados comparáveis, fiáveis e de fácil acesso, inclusive nos casos transfronteiriços, que lhes permitam comparar não só preços, mas também a qualidade e sustentabilidade dos produtos e serviços,
- 7) Melhoria da educação dos consumidores encarada como um processo de aprendizagem ao longo da vida, com particular incidência nos consumidores vulneráveis;
- c) No âmbito do objetivo III – Direitos e reparação:
- 8) Preparação pela Comissão de legislação de defesa dos consumidores e outras iniciativas regulamentares, acompanhamento da sua transposição pelos Estados-Membros e subsequente avaliação de impacto, promoção de iniciativas de correção e autorregulação, e acompanhamento do impacto efetivo dessas iniciativas nos mercados de consumo,
- 9) Mais fácil acesso a mecanismos de resolução de litígios destinados aos consumidores, em particular aos mecanismos de resolução alternativa de litígios, inclusive através da criação de um sistema em linha à escala da União e da ligação em rede das entidades nacionais de resolução alternativa de litígios, prestando especial atenção a que as necessidades e os direitos dos consumidores vulneráveis sejam devidamente tidos em conta; controlo do funcionamento e da eficácia dos mecanismos de resolução de litígios destinados aos consumidores, nomeadamente através da criação e manutenção das ferramentas informáticas relevantes, e do intercâmbio das atuais melhores práticas e experiência seguidas nos Estados-Membros;
- d) No âmbito do objetivo IV – Aplicação da lei:
- 10) Coordenação das ações de fiscalização e de controlo da aplicação da lei no que respeita ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾,
- 11) Contribuições financeiras para ações conjuntas com organismos públicos ou sem fins lucrativos que constituam redes da União de prestação de informação e assistência aos consumidores para os ajudar a exercerem os seus direitos e a acederem a vias adequadas de resolução de litígios, incluindo mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios em linha (Rede de Centros Europeus do Consumidor).
- Se aplicável, as ações elegíveis estabelecidas no primeiro parágrafo do presente artigo são especificadas de forma mais detalhada no Anexo I, mediante a discriminação de ações específicas.
- Artigo 5.º
- Beneficiários elegíveis para subvenções**
1. Podem ser concedidas subvenções ao funcionamento de organizações de consumidores à escala da União, a organizações europeias de consumidores que satisfaçam cumulativamente as seguintes condições:
- a) Serem organizações não governamentais sem fins lucrativos, independentes da indústria, do comércio e das empresas ou de outros interesses incompatíveis, e terem por principal objetivo e atividade a promoção e a proteção da saúde, da segurança e dos interesses económicos e jurídicos dos consumidores da União;
- b) Terem sido mandatadas para representar os interesses dos consumidores à escala da União por organizações de pelo menos metade dos Estados-Membros representativas dos consumidores, nos termos das regras ou práticas nacionais, e que exerçam a sua atividade a nível regional ou nacional.
2. Podem ser concedidas subvenções ao funcionamento de organismos internacionais que promovam princípios e políticas que contribuam para a realização dos objetivos do Programa, a organizações que satisfaçam cumulativamente as seguintes condições:
- a) Serem organizações não governamentais sem fins lucrativos, independentes da indústria, do comércio e das empresas ou de outros interesses incompatíveis, e terem por principal objetivo e atividade a promoção e a proteção da saúde, da segurança e dos interesses económicos e jurídicos dos consumidores;
- ⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor (JO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

b) Realizarem cumulativamente as seguintes atividades: facultar aos representantes dos consumidores da União e de países terceiros um mecanismo formal que lhes permita contribuir para o debate político e para as decisões políticas; organizar reuniões com os responsáveis políticos e os reguladores para promover e defender os interesses dos consumidores junto dos poderes públicos; identificar as questões e os desafios comuns aos consumidores; promover os pontos de vista dos consumidores no contexto das relações bilaterais entre a União e os países terceiros; contribuir para o intercâmbio e a divulgação de conhecimentos e de competências especializadas sobre questões relacionadas com os consumidores, na União e nos países terceiros; e elaborar recomendações de ação.

3. Podem ser concedidas subvenções ao funcionamento de organismos à escala da União estabelecidos para a coordenação de ações de aplicação da lei no domínio da segurança dos produtos, a organismos reconhecidos para o efeito pela legislação da União.

4. Podem ser concedidas subvenções às ações de organismos à escala da União para a elaboração de códigos de conduta, guias de melhores práticas e orientações em matéria de comparação de preços, qualidade e sustentabilidade dos produtos, a organismos que satisfaçam cumulativamente as seguintes condições:

a) Serem organismos não governamentais sem fins lucrativos, independentes da indústria, do comércio e das empresas ou de outros interesses incompatíveis, e terem por principal objetivo e atividade a promoção e a defesa dos interesses dos consumidores;

b) Exercerem a sua atividade em pelo menos metade dos Estados-Membros.

5. Podem ser concedidas subvenções à organização de eventos da Presidência, relacionados com a política dos consumidores da União, a autoridades nacionais do Estado-Membro que exerce a presidência das formações do Conselho, com exceção da dos Negócios Estrangeiros, ou a organismos designados por esse Estado-Membro.

6. Podem ser concedidas subvenções às ações de autoridades dos Estados-Membros responsáveis pelas questões relacionadas com os consumidores e das autoridades correspondentes de países terceiros, a autoridades notificadas à Comissão nos termos do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 ou da Diretiva 2001/95/CE por um Estado-Membro ou por um país terceiro referido no artigo 7.º do presente regulamento, ou a organismos sem fins lucrativos expressamente designados para o efeito por essas autoridades.

7. Podem ser concedidas subvenções a funcionários responsáveis pela aplicação da lei dos Estados-Membros e de países terceiros, a funcionários de autoridades notificadas à Comissão para efeitos do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e da Diretiva 2001/95/CE por um Estado-Membro ou por um país terceiro referido no artigo 7.º do presente regulamento.

8. Podem ser concedidas subvenções às ações de organismos designados por um Estado-Membro ou por um país terceiro referido no artigo 7.º, desde que se trate de organismos sem fins lucrativos selecionados através de um procedimento transparente ou de organismos públicos. O organismo designado deve fazer parte de uma rede da União que preste informação e assistência aos consumidores para os ajudar a exercerem os seus direitos e a acederem a vias adequadas de resolução de litígios (Rede de Centros Europeus do Consumidor). Pode ser criada uma parceria-quadro como mecanismo de cooperação a longo prazo entre a Comissão e a Rede de Centros Europeus do Consumidor e/ou os seus organismos constitutivos.

9. Podem ser concedidas subvenções às ações de organismos de tratamento de queixas, estabelecidos e a funcionar nos Estados-Membros da União e nos países da Associação Europeia de Comércio Livre que participem no Espaço Económico Europeu, que sejam responsáveis pela recolha de queixas dos consumidores, pela tentativa de resolução dessas queixas, pela prestação de aconselhamento ou pelo fornecimento aos consumidores de informações sobre as queixas ou os pedidos de informação, e que intervenham como terceiros nas queixas ou nos pedidos de informação apresentados pelos consumidores relativamente a comerciantes. Os mecanismos de tratamento de queixas dos consumidores operados por comerciantes para responder diretamente a pedidos de informação e a queixas dos consumidores, e os mecanismos que prestam serviços de tratamento de queixas explorados por um comerciante ou em seu nome, não podem beneficiar de subvenções.

Artigo 6.º

Quadro financeiro

1. O enquadramento financeiro para a execução do Programa durante o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020 é de 188 829 000 EUR, a preços correntes.

2. As dotações anuais são autorizadas pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho dentro dos limites do quadro financeiro plurianual.

Artigo 7.º

Participação de países terceiros no Programa

O Programa está aberto à participação de:

a) Países da Associação Europeia de Comércio Livre que participem no Espaço Económico Europeu, nas condições estabelecidas no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu;

b) Países terceiros, em particular países em vias de adesão e países candidatos, bem como potenciais candidatos, e países abrangidos pela Política Europeia de Vizinhança, de acordo com os princípios gerais e os termos e condições gerais da sua participação em programas da União, estabelecidos nos respetivos acordos-quadro, em decisões do Conselho de Associação ou em acordos similares.

Artigo 8.º

Tipos de intervenção e nível máximo de cofinanciamento

1. Nos termos do Regulamento (UE, Euratom) n.º 966/2012, as contribuições financeiras da União podem assumir a forma de subvenções, de contratos públicos ou de outras intervenções necessárias à realização dos objetivos referidos nos artigos 2.º e 3.º do presente regulamento.

2. As subvenções concedidas pela União e os níveis máximos correspondentes são os seguintes:

- a) Subvenções ao funcionamento de organizações de consumidores à escala da União, tal como definidas no artigo 5.º, n.º 1, que não excedam 50 % dos custos elegíveis;
- b) Subvenções ao funcionamento de organismos internacionais que promovam princípios e políticas que contribuam para os objetivos do Programa, tal como definidos no artigo 5.º, n.º 2, que não excedam 50 % dos custos elegíveis;
- c) Subvenções ao funcionamento de organismos à escala da União estabelecidos para a coordenação de ações de aplicação da lei no domínio da segurança dos produtos e reconhecidos para o efeito pela legislação da União, tal como definidos no artigo 5.º, n.º 3, que não excedam 95 % dos custos elegíveis;
- d) Subvenções às ações de organismos à escala da União para a elaboração de códigos de conduta, guias de melhores práticas e orientações em matéria de comparação de preços, qualidade e sustentabilidade dos produtos, tal como definidos no artigo 5.º, n.º 4, que não excedam 50 % dos custos elegíveis;
- e) Subvenções à organização de eventos da Presidência relacionados com a política dos consumidores da União, a autoridades nacionais do Estado-Membro que exerce a presidência das formações do Conselho, com exceção da dos Negócios Estrangeiros, ou a organismos designados por esse Estado-Membro, que não excedam 50 % dos custos elegíveis;
- f) Subvenções às ações de autoridades dos Estados-Membros responsáveis pelas questões relacionadas com os consumidores e de autoridades correspondentes de países terceiros participantes no Programa nos termos do artigo 7.º, tal como definidas no artigo 5.º, n.º 6, que não excedam 50 % dos custos elegíveis, exceto no caso das ações de utilidade excepcional, em que o limite máximo da contribuição da União para os custos elegíveis é de 70 %;
- g) Subvenções ao intercâmbio de funcionários responsáveis pela aplicação da legislação de Estados-Membros e de países terceiros participantes no Programa nos termos do artigo 7.º, tal como definidos no artigo 5.º, n.º 7, incluindo as despesas de viagem e estadia;
- h) Subvenções às ações de organismos designados por um Estado-Membro ou por um país terceiro referido no artigo 7.º, tal como definidos no artigo 5.º, n.º 8, que não excedam 70 % dos custos elegíveis;
- i) Subvenções ao funcionamento de organismos nacionais de tratamento das queixas dos consumidores, tal como definidos no artigo 5.º, n.º 9, que não excedam 50 % dos custos elegíveis.

3. As ações são consideradas de utilidade excepcional, na aceção do n.º 2, alínea f), se:

- a) No que respeita às subvenções concedidas às autoridades e notificadas à Comissão para efeitos do Regulamento (CE) n.º 2006/2004, envolverem pelo menos seis Estados-Membros ou disserem respeito a infrações que prejudiquem ou possam prejudicar dois ou mais Estados-Membros;
- b) No que respeita às subvenções concedidas às autoridades responsáveis pela segurança dos produtos de consumo, envolverem pelo menos dez Estados-Membros que participem na rede europeia de autoridades dos Estados-Membros competentes em matéria de segurança dos produtos, referida no artigo 10.º da Diretiva 2001/95/CE, ou contribuírem para a realização de ações de fiscalização do mercado no domínio da segurança dos produtos de consumo previstas num ato jurídico da União.

Artigo 9.º

Assistência técnica e administrativa

1. A dotação financeira do Programa pode cobrir igualmente as despesas relativas às atividades de preparação, acompanhamento, controlo, auditoria e avaliação necessárias à gestão do Programa e à consecução dos seus objetivos, nomeadamente a comunicação institucional das prioridades políticas da União, na medida em que estejam relacionadas com o objetivo geral do presente regulamento, juntamente com quaisquer outras despesas com assistência técnica e administrativa incorridas pela Comissão para gerir o Programa.

2. O montante total afetado para cobrir as despesas relativas às atividades de preparação, acompanhamento, controlo, auditoria e avaliação, bem como as despesas com assistência técnica e administrativa, referidas no n.º 1, não pode exceder 12 % do enquadramento financeiro afetado ao Programa.

*Artigo 10.º***Modalidades de execução**

A Comissão executa o Programa recorrendo às modalidades de gestão a que se refere o artigo 58.º do Regulamento (UE, Euratom) n.º 966/2012.

*Artigo 11.º***Coerência e complementaridade com outras políticas**

Em cooperação com os Estados-Membros, a Comissão assegura a coerência global e a complementaridade entre o Programa e outras políticas, instrumentos e ações pertinentes da União, nomeadamente no âmbito do programa plurianual «Direitos, Igualdade e Cidadania» para 2014-2020 ⁽¹⁾.

*Artigo 12.º***Programas de trabalho anuais**

A Comissão executa o Programa através de programas de trabalho anuais. Os programas de trabalho anuais realizam, de forma coerente, os objetivos estabelecidos nos artigos 2.º e 3.º, bem como as ações estabelecidas no artigo 4.º e especificadas com maior detalhe no Anexo I.

A Comissão adota os programas de trabalho anuais sob a forma de atos de execução, pelo procedimento consultivo a que se refere o artigo 16.º, n.º 2, do presente regulamento. Esses atos de execução estabelecem os elementos previstos no Regulamento (UE, Euratom) n.º 966/2012, nomeadamente:

- a) A realização das ações, nos termos do artigo 4.º e do Anexo I do presente regulamento, e a afetação indicativa dos recursos financeiros;
- b) O calendário previsto para os anúncios de concurso e para os convites à apresentação de propostas.

*Artigo 13.º***Avaliação e divulgação**

1. A pedido da Comissão, os Estados-Membros prestam-lhe informações sobre a execução e o impacto do Programa.

2. A Comissão deve:

a) Até 30 de setembro de 2017:

- i) apreciar a consecução dos objetivos de todas as medidas em termos de resultados e impactos, e fazer o ponto da situação no tocante à realização das ações elegíveis previstas no artigo 4.º e das ações específicas a que se refere o Anexo I, à afetação de fundos aos beneficiários de

acordo com as condições estabelecidas no artigo 5.º, à eficácia da utilização dos recursos e ao seu valor acrescentado europeu, tendo em conta a evolução registada no domínio da defesa dos consumidores, a fim de adotar uma decisão sobre a renovação, alteração ou suspensão das medidas,

ii) apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório de avaliação com base na análise efetuada;

b) Até 31 de dezembro de 2017, apresentar, se for caso disso, uma proposta legislativa ou, sob reserva do n.º 3, adotar um ato delegado.

O relatório de avaliação deve ainda abordar as possibilidades de simplificação, a coerência interna e externa e a manutenção da pertinência de todos os objetivos, bem como o contributo das medidas para as prioridades da União em matéria de crescimento inteligente, sustentável e inclusivo. O relatório deve ter em conta os resultados da avaliação do impacto do programa anterior a longo prazo.

Os impactos a longo prazo e a sustentabilidade dos efeitos do Programa devem ser avaliados na perspetiva de uma decisão sobre a eventual renovação, alteração ou suspensão de um programa subsequente.

3. A fim de ter em conta a eventualidade de o relatório de avaliação previsto no n.º 2 concluir que as ações específicas enunciadas no Anexo I não foram realizadas até 31 de dezembro de 2016 e não podem ser realizadas até ao final do Programa, mesmo que tenham deixado de ser úteis para a consecução dos objetivos estabelecidos nos artigos 2.º e 3.º, a Comissão fica habilitada a adotar atos delegados, nos termos do artigo 15.º, para alterar o Anexo I mediante a supressão das ações específicas em causa.

4. A Comissão faculta ao público os resultados das ações empreendidas nos termos do presente regulamento.

*Artigo 14.º***Proteção dos interesses financeiros da União**

1. A Comissão toma as medidas necessárias para assegurar que, no quadro da execução das ações financiadas ao abrigo do presente regulamento, os interesses financeiros da União sejam protegidos graças à aplicação de medidas preventivas contra a fraude, a corrupção e outras atividades ilícitas, a verificações eficazes e, se forem detetadas irregularidades, à recuperação dos montantes pagos indevidamente, bem como, se for caso disso, à aplicação de sanções administrativas e financeiras efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 1381/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de dezembro de 2013, que estabelece para o período de 2014 a 2020 o programa «Direitos, Igualdade e Cidadania» (JO L 354 de 28.12.2013, p. 62).

2. A Comissão, ou os seus representantes, e o Tribunal de Contas Europeu dispõem de poderes para auditar, com base em documentos ou no local, todos os beneficiários de subvenções, contratantes e subcontratantes que tenham recebido fundos da União ao abrigo do presente regulamento.

3. O Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) pode efetuar inquéritos, nomeadamente inspeções e verificações no local, de acordo com os procedimentos previstos no Regulamento (UE, Euratom) n.º 883/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ e no Regulamento (Euratom, CE) n.º 2185/96 do Conselho ⁽²⁾, a fim de determinar se houve fraude, corrupção ou qualquer outra atividade ilícita que afete os interesses financeiros da União no que respeita a convenções de subvenção ou decisões de subvenção, ou a contratos financiados ao abrigo do presente regulamento.

4. Sem prejuízo dos n.ºs 1, 2 e 3, os acordos de cooperação com países terceiros e organizações internacionais, os contratos e as convenções e decisões de subvenção decorrentes da execução do presente regulamento devem conter disposições que confirmam expressamente à Comissão, ao Tribunal de Contas Europeu e ao OLAF poderes para realizar essas auditorias e inquéritos, de acordo com as respetivas competências.

Artigo 15.º

Exercício da delegação

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão nas condições estabelecidas no presente artigo.

2. O poder de adoptar actos delegados referido no artigo 3.º, n.º 3, e no artigo 13.º, n.º 3, é conferido à Comissão durante a vigência do Programa.

3. A delegação de poderes referida no artigo 3.º, n.º 3, e no artigo 13.º, n.º 3, pode ser revogada em qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. A decisão de revogação produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou de uma data posterior nela especificada. A decisão de revogação não afeta os atos delegados já em vigor.

⁽¹⁾ Regulamento (UE, Euratom) n.º 883/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de setembro de 2013, relativo aos inquéritos efetuados pelo Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) e que revoga o Regulamento (CE) n.º 1073/1999 do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (Euratom) n.º 1074/1999 do Conselho (JO L 248 de 18.9.2013, p. 1).

⁽²⁾ Regulamento (Euratom, CE) n.º 2185/96 do Conselho, de 11 de novembro de 1996, relativo às inspeções e verificações no local efetuadas pela Comissão para proteger os interesses financeiros das Comunidades Europeias contra a fraude e outras irregularidades (JO L 292 de 15.11.1996, p. 2).

4. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

5. Os atos delegados adotados nos termos do artigo 3.º, n.º 3, e do artigo 13.º, n.º 3, só entram em vigor se não tiverem sido formuladas objeções pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho no prazo de dois meses a contar da notificação desse ato ao Parlamento Europeu e ao Conselho, ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho tiverem informado a Comissão de que não têm objeções a formular. O referido prazo é prorrogado por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

Artigo 16.º

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida por um comité. Esse comité deve ser entendido como comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

2. Caso se faça referência ao presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Artigo 17.º

Medidas transitórias

1. O artigo 6.º da Decisão n.º 1926/2006/CE continua a aplicar-se às ações abrangidas por essa decisão que não tenham sido concluídas até 31 de dezembro de 2013. Por conseguinte, a dotação financeira do Programa pode cobrir igualmente as despesas com assistência técnica e administrativa necessárias para garantir a transição entre as medidas adotadas ao abrigo da Decisão n.º 1926/2006/CE e o Programa.

2. Se necessário, podem ser inscritas no orçamento dotações para execução posterior a 31 de dezembro de 2020, a fim de abranger as despesas previstas no artigo 9.º, para assegurar a gestão das ações não concluídas até 31 de dezembro de 2020.

Artigo 18.º

Revogação

A Decisão n.º 1926/2006/CE é revogada com efeitos desde 1 de janeiro de 2014.

Artigo 19.º

Entrada em vigor e data de aplicação

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é aplicável com efeitos desde 1 de janeiro de 2014.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 26 de fevereiro de 2014.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

M. SCHULZ

Pelo Conselho

O Presidente

D. KOURKOULAS

ANEXO I

TIPOS DE AÇÕES

Objetivo I

Segurança: consolidar e reforçar a segurança dos produtos graças a uma fiscalização eficaz do mercado em toda a União

1. Aconselhamento científico e análise dos riscos para a saúde e a segurança dos consumidores relativamente a produtos e serviços não alimentares, incluindo apoio às tarefas dos comités científicos independentes criados pela Decisão 2008/721/CE.
2. Coordenação das ações de fiscalização do mercado e de controlo da aplicação da lei em matéria de segurança dos produtos no que diz respeito à Diretiva 2001/95/CE, e ações destinadas a melhorar a segurança dos serviços aos consumidores:
 - a) Criação, modernização e manutenção de ferramentas informáticas (tais como bases de dados e sistemas informáticos), nomeadamente a fim de melhorar a eficácia dos sistemas existentes, aumentando as possibilidades de exportação, triagem e extração de dados estatísticos e facilitando o intercâmbio e a utilização dos dados informatizados entre os Estados-Membros;
 - b) Organização de seminários, conferências, *workshops* e reuniões com as partes interessadas e com peritos sobre os riscos e a aplicação da lei no domínio da segurança dos produtos;
 - c) Intercâmbio de funcionários responsáveis pela aplicação da lei e formação centrada na integração de uma abordagem baseada no risco;
 - d) Ações conjuntas de cooperação específica no domínio da segurança dos produtos e serviços não alimentares, nos termos da Diretiva 2001/95/CE;
 - e) Controlo e avaliação da segurança dos produtos e serviços não alimentares, incluindo a criação de uma base de informações para a definição de normas futuras ou de outros critérios de referência em termos de segurança, e clarificação dos requisitos de rastreabilidade;
 - f) Cooperação administrativa, em matéria de aplicação da lei e da rastreabilidade dos produtos, e realização de ações preventivas, com países terceiros não abrangidos pelo artigo 7.º do presente regulamento, nomeadamente com aqueles que estão na origem da maior parte dos produtos notificados na União por não conformidade com a sua legislação;
 - g) Apoio a organismos reconhecidos pela legislação da União para a coordenação das ações dos Estados-Membros em matéria de aplicação da lei.
3. Manutenção e desenvolvimento das bases de dados sobre produtos cosméticos
 - a) Manutenção do portal de notificação de produtos cosméticos criado ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1223/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho (1);
 - b) Manutenção da base de dados sobre os ingredientes dos produtos cosméticos para apoiar a aplicação do Regulamento (CE) n.º 1223/2009.

Objetivo II

melhorar a educação e a informação dos consumidores e sensibilizá-los para os seus direitos, criar uma base de dados que informe a política dos consumidores e prestar apoio às suas organizações, tendo também em conta as necessidades específicas dos consumidores vulneráveis Informação e educação dos consumidores e apoio às suas organizações:

4. Criação e melhoria do acesso à base de dados para a definição de políticas nos domínios que afetam os consumidores, para a conceção de regulamentação «inteligente» e com objetivos específicos e para a identificação de disfuncionamentos ao nível do mercado ou de alterações das necessidades dos consumidores, que constitua uma base para desenvolver a política dos consumidores, para identificar os domínios mais problemáticos para os consumidores e para integrar os seus interesses noutras políticas da União, nomeadamente através de:
 - a) Estudos e análises sobre os consumidores e os mercados de consumo à escala da União, a fim de conceber uma regulamentação «inteligente» e com objetivos específicos e de identificar disfuncionamentos do mercado ou alterações das necessidades dos consumidores;
 - b) Criação e manutenção de bases de dados, nomeadamente para colocar os dados recolhidos à disposição das partes interessadas, tais como organizações de consumidores, autoridades nacionais e investigadores;

(1) Regulamento (CE) n.º 1223/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de novembro de 2009, relativo aos produtos cosméticos (JO L 342 de 22.12.2009, p. 59).

- c) Constituição e análise de estatísticas nacionais e de outros dados pertinentes. A recolha de dados e indicadores nacionais sobre preços, queixas, aplicação da lei e recurso, entre outros, deve ser efetuada em colaboração com as partes interessadas a nível nacional.
5. Apoio às organizações de consumidores à escala da União, através do seu financiamento, e às organizações de consumidores a nível regional, nacional e da União, através do reforço de capacidades, do aumento da transparência e da intensificação do intercâmbio das melhores práticas e de conhecimentos especializados
- a) Contribuições financeiras para o funcionamento das organizações de consumidores à escala da União que representem os interesses dos consumidores nos termos do artigo 5.º, n.º 1, do presente regulamento;
- b) Reforço da capacidade das organizações de consumidores regionais, nacionais e europeias, nomeadamente através de ações de formação – que podem ser ministradas em diferentes línguas e em todo o território da União – e do intercâmbio das melhores práticas e de conhecimentos especializados destinados aos membros do pessoal, em especial das organizações de consumidores de Estados-Membros onde o seu desenvolvimento seja insuficiente ou nos quais a fiscalização dos mercados de consumo e do ambiente de consumo demonstre a existência de um nível relativamente baixo de confiança e sensibilização dos consumidores;
- c) Reforço da transparência e do intercâmbio das boas práticas e de conhecimentos especializados, nomeadamente através de um maior recurso ao trabalho em rede, apoiado pela criação de um portal em linha destinado às organizações de consumidores que ofereça um espaço interativo de intercâmbio e colocação em rede, disponibilizando gratuitamente o material elaborado durante as ações de formação;
- d) Apoio a organismos internacionais que promovam princípios e políticas consentâneos com os objetivos do Programa.
6. Maior transparência dos mercados de consumo e da informação aos consumidores, a fim de garantir que estes disponham de dados comparáveis, fiáveis e de fácil acesso, inclusive nos casos transfronteiriços, que lhes permitam comparar não só preços, mas também a qualidade e sustentabilidade dos produtos e serviços
- a) Campanhas de sensibilização sobre questões que afetam os consumidores, designadamente através da realização de ações conjuntas com os Estados-Membros;
- b) Ações destinadas a reforçar a transparência dos mercados de consumo, designadamente no domínio dos produtos financeiros de retalho, da energia, das tecnologias digitais, das telecomunicações e dos transportes;
- c) Ações destinadas a facilitar o acesso dos consumidores a informações pertinentes, comparáveis, fiáveis e de fácil acesso sobre bens, serviços e mercados, nomeadamente sobre os preços e sobre a qualidade e sustentabilidade dos bens e serviços, em linha ou por outros meios, por exemplo, através de sítios de comparação na Internet e da adoção de medidas que garantam a alta qualidade e a fiabilidade desses sítios, inclusive nos casos de transações transfronteiriças;
- d) Ações destinadas a melhorar o acesso dos consumidores a informações sobre o consumo sustentável de bens e serviços;
- e) Apoio a eventos relacionados com a política dos consumidores da União organizados pelo Estado-Membro que exerce a presidência das formações do Conselho, com exceção da dos Negócios Estrangeiros, sobre questões que se insiram nas prioridades de ação da União;
- f) Contribuições financeiras para os organismos nacionais de tratamento das queixas, a fim de os ajudar a utilizar uma metodologia harmonizada aplicável à classificação e comunicação das queixas e dos pedidos de informação dos consumidores;
- g) Apoio a organismos à escala da União para a elaboração de códigos de conduta, guias de melhores práticas e orientações em matéria de comparação de preços, de qualidade e de comparação da sustentabilidade, nomeadamente através de sítios de comparação na Internet;
- h) Apoio à comunicação sobre questões relativas aos consumidores, designadamente incentivando os meios de comunicação social a divulgarem informações corretas e pertinentes sobre as questões de consumo.
7. Melhoria da educação dos consumidores encarada como um processo de aprendizagem ao longo da vida, com particular incidência nos consumidores vulneráveis
- a) Criação de uma plataforma interativa para o intercâmbio das melhores práticas e de materiais didáticos para a educação dos consumidores ao longo da vida, com especial incidência nos consumidores vulneráveis, com dificuldades em compreender a informação que lhes é destinada e em aceder a ela, para evitar que sejam enganados;
- b) Conceção de medidas e materiais educativos, em colaboração com as partes interessadas (tais como autoridades nacionais, professores, organizações de consumidores e intervenientes no terreno), nomeadamente através da utilização (por exemplo, recolha, compilação, tradução e divulgação) de material elaborado a nível nacional ou no âmbito de iniciativas anteriores, em suportes variados, incluindo o suporte digital, sobre os direitos dos consumidores, incluindo questões transfronteiriças, a saúde e a segurança, a legislação da União em matéria de direitos dos consumidores, o consumo sustentável e ético, incluindo os sistemas de certificação da União, e a literacia financeira e mediática.

Objetivo III

Direitos e reparação: desenvolver e reforçar os direitos dos consumidores, em particular através de uma ação regulamentar inteligente e de um melhor acesso a vias de reparação simples, eficientes, rápidas e económicas, nomeadamente mecanismos de resolução alternativa de litígios

8. Preparação pela Comissão de legislação de defesa dos consumidores e outras iniciativas regulamentares, acompanhamento da sua transposição pelos Estados-Membros e subsequente avaliação de impacto, promoção de iniciativas de correção e autorregulação e análise do impacto efetivo dessas iniciativas nos mercados de consumo, nomeadamente:
 - a) Estudos e atividades de regulamentação inteligente, como avaliações *ex ante* e *ex post*, análises de impacto, consultas públicas, e avaliação e simplificação da legislação existente;
 - b) Seminários, conferências, *workshops* e reuniões com as partes interessadas e com peritos;
 - c) Criação e manutenção de bases de dados públicas e facilmente acessíveis que abranjam a aplicação da legislação da União em matéria de defesa dos consumidores;
 - d) Avaliação das ações realizadas no âmbito do Programa.
9. Mais fácil acesso a mecanismos de resolução de litígios destinados aos consumidores, em particular os mecanismos de resolução alternativa de litígios, inclusive através da criação de um sistema em linha à escala da União e da ligação em rede das entidades nacionais de resolução alternativa de litígios, prestando especial atenção a que as necessidades e os direitos dos consumidores vulneráveis sejam devidamente tidos em conta; controlo do funcionamento e da eficácia dos mecanismos de resolução de litígios destinados aos consumidores, nomeadamente através da criação e manutenção das ferramentas informáticas relevantes e do intercâmbio das atuais melhores práticas e experiência seguidas nos Estados-Membros:
 - a) Criação e manutenção de ferramentas informáticas;
 - b) Apoio à criação e manutenção de um sistema de resolução de litígios em linha à escala da União, inclusive no que diz respeito a serviços conexos, como a tradução;
 - c) Apoio à ligação em rede das entidades nacionais de resolução alternativa de litígios e ao intercâmbio e divulgação de boas práticas e de experiências seguidas por essas entidades;
 - d) Criação de ferramentas específicas para facilitar o acesso às vias de reparação por parte das pessoas vulneráveis, menos propensas a recorrer a esses mecanismos.

Objetivo IV

Aplicação da lei: apoiar a aplicação da lei em matéria de direitos dos consumidores, reforçando a cooperação entre os organismos nacionais responsáveis pela aplicação da lei e prestando aconselhamento aos consumidores

10. Coordenação das ações de fiscalização e de controlo da aplicação da lei no que respeita ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004, nomeadamente:
 - a) Criação e manutenção de ferramentas informáticas, tais como bases de dados e sistemas informáticos;
 - b) Ações destinadas a melhorar a cooperação entre as autoridades e a coordenação das atividades de controlo e aplicação da lei, tais como o intercâmbio de funcionários responsáveis pela aplicação da lei, atividades comuns e ações de formação destinadas a esses funcionários e aos magistrados;
 - c) Organização de seminários, conferências, *workshops* e reuniões com as partes interessadas e com peritos em matéria de aplicação da lei;
 - d) Cooperação administrativa e no domínio da aplicação da lei com países terceiros que não participam no Programa e com organizações internacionais.
11. Contribuições financeiras para ações conjuntas com organismos públicos ou sem fins lucrativos que constituam redes da União de prestação de informação e assistência aos consumidores para os ajudar a exercerem os seus direitos e a acederem a vias adequadas de resolução de litígios, incluindo mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios em linha (Rede de Centros Europeus do Consumidor), e que abranjam igualmente:
 - a) A criação e manutenção de ferramentas informáticas, tais como bases de dados e sistemas informáticos, necessárias ao bom funcionamento da Rede de Centros Europeus do Consumidor;
 - b) Ações para aumentar a visibilidade e a notoriedade dos Centros Europeus do Consumidor.

ANEXO II

INDICADORES NOS TERMOS DO ARTIGO 3.º DO PRESENTE REGULAMENTO

Objetivo I

Segurança: consolidar e reforçar a segurança dos produtos graças a uma fiscalização eficaz do mercado em toda a União

Indicador	Fonte	Situação atual	Objetivo
% de notificações RAPEX envolvendo, pelo menos, uma reação (por parte de outros Estados-Membros)	RAPEX	43 % (843 notificações) em 2010	Aumento de 10 % até 2020
Rácio número de reações/número de notificações (riscos graves) (*)	RAPEX	1,07 em 2010	Aumento de 15 % até 2020

(*) Uma notificação pode desencadear várias reações das autoridades de outros Estados-Membros

Objetivo II

Informação e educação dos consumidores e apoio às suas organizações: melhorar a educação e a informação dos consumidores e sensibilizá-los para os seus direitos, criar uma base de dados que informe a política dos consumidores e prestar apoio às suas organizações, tendo também em conta as necessidades específicas dos consumidores vulneráveis

Indicador	Fonte	Situação atual	Objetivo
Número de organismos de tratamento de queixas e número de países que apresentaram queixas ao ECCRS	ECCRS (Sistema Europeu de Registo de Queixas dos Consumidores)	33 organismos de tratamento de queixas de 7 países em 2012	70 organismos de tratamento de queixas de 20 países até 2020

Objetivo III

Direitos e reparação: desenvolver e reforçar os direitos dos consumidores, em particular através de uma ação regulamentar inteligente e de um melhor acesso a vias de reparação simples, eficientes, rápidas e económicas, nomeadamente mecanismos de resolução alternativa de litígios

Indicador	Fonte	Situação atual	Objetivo
% de casos tratados pelos CEC e não resolvidos diretamente com os comerciantes que foram posteriormente remetidos para os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL)	Relatório anual dos CEC	9 % em 2010	75 % até 2020
Número de casos tratados por um sistema de resolução de litígios em linha à escala da União (RLL)	Plataforma RLL	17 500 (queixas recebidas pelos CEC relacionadas com transações de comércio eletrónico) em 2010	100 000 até 2020
% de consumidores que intentam uma ação em resposta a um problema com que se tenham deparado nos últimos 12 meses	Painel dos Consumidores	83 % em 2010	90 % até 2020

Objetivo IV

Aplicação da lei: apoiar a aplicação da lei em matéria de direitos dos consumidores, reforçando a cooperação entre os organismos nacionais responsáveis pela aplicação da lei e prestando aconselhamento aos consumidores

Indicador	Fonte	Situação atual	Objetivo
Nível de fluxo de informação e cooperação no seio da rede CPC (Rede de Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor):	Base de dados da rede CPC (CPCS)	Médias anuais 2007-2010	
— número de pedidos de troca de informações entre as autoridades pertencentes à rede CPC		129	— aumento de 30 % até 2020
— número de pedidos de medidas de aplicação da lei entre as autoridades pertencentes à rede CPC		142	— aumento de 30 % até 2020
— número de alertas na rede CPC		63	— aumento de 30 % até 2020
% de pedidos de aplicação da lei tratados em 12 meses na rede CPC	Base de dados da rede CPC (CPCS)	50 % (período de referência 2007-2010)	60 % até 2020
% de pedidos de informação tratados em 3 meses na rede CPC	Base de dados da rede CPC (CPCS)	33 % (período de referência 2007-2010)	50 % até 2020
Número de contactos com os consumidores tratados pelos Centros Europeus do Consumidor (CEC)	Relatório dos CEC	71 000 em 2010	Aumento de 50 % até 2020
Número de visitas aos sítios web dos CEC	Relatório de avaliação da rede CEC	1 670 000 em 2011	Aumento de 70 % até 2020

Estes indicadores podem ser lidos em conjugação com indicadores horizontais e de âmbito geral.