UREDBA (EU) br. 254/2014 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 26. veljače 2014.

o višegodišnjem programu za potrošače za razdoblje 2014.–2020. i o stavljanju izvan snage Odluke br. 1926/2006/EZ

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 169.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrta zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora [1],

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija [2],

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom [3],

budući da:

(1) Komunikacijom Komisije od 3. ožujka 2010. pod nazivom „Europa 2020. – Strategija za pametan, održiv i uključiv rast" („strategija Europa 2020.") poziva se na osnaživanje građana kako bi u potpunosti bili uključeni u unutarnje tržište, što zahtijeva jačanje njihove sposobnosti i povjerenja da kupuju robu i usluge preko granice, posebno putem interneta.

(2) Unija doprinosi osiguravanju visoke razine zaštite potrošača i stavljanju potrošača u središte unutarnjeg tržišta podupirući i upotpunjujući politike država članica u težnji da se građanima omogući potpuno korištenje prednosti unutarnjeg tržišta i da se pritom konkretnim mjerama adekvatno zaštiti njihova sigurnost te njihovi pravni i ekonomski interesi.

(3) Višegodišnji program za potrošače za razdoblje 2014.–2020. („program") trebao bi pomoći u osiguravanju visoke razine zaštite potrošača i u potpunosti podupirati ciljeve strategije Europa 2020. u pogledu rasta i konkurentnosti integriranjem posebnih pitanja identificiranih u strategiji Europa 2020. u vezi s digitalnim programom za Europu kako bi se osiguralo da će digitalizacija uistinu dovesti do veće dobrobiti za potrošače, u vezi s održivim rastom, kretanjem prema održivijim obrascima potrošnje, u vezi sa socijalnom uključenosti, uzimajući u obzir posebnu situaciju ranjivih potrošača i potrebe stanovništva koje stari, i u vezi s pametnim donošenjem propisa, među ostalim praćenjem potrošačkih tržišta kako bi se pomoglo u osmišljavanju pametnih i usmjerenih propisa.

(4) U Komunikaciji Komisije od 22. svibnja 2012. pod nazivom „Europska strategija za potrošače – poticanje povjerenja i rasta" („strategija za potrošače") određuje se strateški okvir za politiku zaštite potrošača Unije za sljedeće godine podupirući interese potrošača u svim politikama Unije. Cilj strategije za potrošače jest oblikovati strategiju u kojoj će djelovanje politike učinkovito i djelotvorno podupirati potrošače tijekom cijelog života osiguravanjem sigurnosti proizvoda i usluga koje su im dostupne, njihovim informiranjem i edukacijom, podupiranjem tijela koja ih predstavljaju, jačanjem njihovih prava, osiguravanjem pristupa pravosuđu i pravnoj zaštiti te osiguravanjem izvršavanja zakonodavstva u području zaštite potrošača.

(5) Nedavna gospodarska kriza razotkrila je niz nedostataka i nedosljednosti na unutarnjem tržištu koji su nepovoljno utjecali na povjerenje potrošača i građana. Iako je potrebno uzeti u obzir proračunska ograničenja u okviru kojih Unija trenutačno djeluje, Unija bi svejedno trebala osigurati odgovarajuća financijska sredstva kako bi se mogli ispuniti ciljevi programa te bi stoga trebala poduprijeti strategiju Europa 2020.

(6) Uklanjanje preostalih neopravdanih i nerazmjernih prepreka pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i povećanje povjerenja građana u sustav, posebno prilikom prekogranične kupnje, od presudne su važnosti za dovršenje unutarnjeg tržišta. Unija bi trebala nastojati stvoriti prave uvjete za osnaživanje potrošača osiguravajući im alate, znanje i stručnost potrebne za donošenje promišljenih odluka na temelju primljenih informacija i podizanjem svijesti potrošača.

[1] SL C 181, 21.6.2012., str. 89.
[2] SL C 225, 27.7.2012., str. 217.
[3] Stajalište Europskog parlamenta od 14. siječnja 2014. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 11. veljače 2014.

(7) Ova Uredba uzima u obzir gospodarsko, društveno i tehničko okruženje i popratne novonastale izazove. Djelovanja financirana u okviru programa posebno će nastojati rješavati pitanja povezana s globalizacijom, digitalizacijom, rastućom razinom složenosti odluka koje potrošači moraju donositi, potrebom za kretanjem prema održivijim obrascima potrošnje, starenjem stanovništva, društvenom isključenosti i pitanjem ranjivih potrošača. Izrazita prednost daje se integraciji interesa potrošača u sve politike Unije, u skladu s člankom 12. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU). Usklađivanje s ostalim politikama i programima Unije ključno je kako bi se osiguralo da se interesi potrošača u potpunosti uzmu u obzir u ostalim politikama. Radi poticanja sinergije i izbjegavanja udvostručavanja, ostali fondovi i programi Unije trebali bi osigurati financijsku potporu za integraciju interesa potrošača u svoja područja.

(8) Programom bi se trebala osigurati visoka razina zaštite svih potrošača, uz pridavanje posebne pozornosti ranjivim potrošačima, kako bi se u obzir uzele njihove posebne potrebe i ojačale njihove sposobnosti, na što se poziva u Rezoluciji Europskog parlamenta od 22. svibnja 2012. o strategiji za jačanje prava ranjivih potrošača ([1]). Programom bi se posebno trebalo osigurati da ranjivi potrošači imaju pristup informacijama o robi i uslugama kako bi imali jednake mogućnosti za slobodan i informiran izbor, posebno zato što ranjivi potrošači mogu imati poteškoća u pristupu informacijama za potrošače i shvaćanju tih informacija te stoga mogu biti zavarani.

(9) Program bi posebno trebao voditi računa o djeci, uključujući putem suradnje sa zainteresiranim stranama, kako bi se osigurala njihova predanost odgovornom oglašavanju u odnosu na maloljetnike, posebno u pogledu suzbijanja zavaravajućeg oglašavanja putem interneta.

(10) Djelovanja bi se trebala utvrditi u Programu koji osigurava okvir Unije za njihovo financiranje. U skladu s člankom 54. Uredbe (EU, Euratom) br. 966/2012 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]), ova Uredba treba osigurati pravnu osnovu za ta djelovanja i za provedbu Programa. Ova Uredba temelji se na djelovanjima financiranima u okviru Odluke br. 1926/2006/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([3]) te ih nastavlja.

([1]) SL C 264 E, 13.9.2013., str. 11.

([2]) Uredba (EU, Euratom) br. 966/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o financijskim pravilima koja se primjenjuju na opći proračun Unije i o stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EZ, Euratom) br. 1605/2002 (SL L 298, 26.10.2012., str. 1.).

([3]) Odluka br. 1926/2006/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 18. prosinca 2006. o uspostavi programa djelovanja Zajednice u području politike zaštite potrošača (2007.–2013.) (SL L 404, 30.12.2006., str. 39.).

(11) Važno je poboljšati zaštitu potrošača. Da bi se postigao taj opći cilj, trebali bi se postaviti posebni ciljevi u pogledu sigurnosti, informiranja i edukacije potrošača te potpore organizacijama potrošača na razini Unije, prava i pravne zaštite, kao i ostvarivanja prava potrošača. Vrijednost i utjecaj mjera poduzetih u okviru Programa trebalo bi redovito pratiti i ocjenjivati kako bi se olakšalo oblikovanje pametnije politike u interesu potrošača. Kako bi se ocijenila politika zaštite potrošača, a posebno točan učinak poduzetih mjera, trebalo bi razviti pokazatelje, čija bi se vrijednost, međutim, trebala razmatrati u širem kontekstu.

(12) Važno je poboljšati povjerenje potrošača. Da bi se postigao taj cilj, potrebno je ojačati opseg djelovanja, posebno putem prikladne financijske potpore organizacijama potrošača na razini Unije i europskim potrošačkim centrima, uzimajući u obzir njihovu važnu ulogu u pružanju informacija i pomoći potrošačima u odnosu na njihova prava, pružanju potpore potrošačima u potrošačkim sporovima, posebno u pogledu pristupa odgovarajućim mehanizmima za rješavanje sporova, te promicanju interesa potrošača u pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta. Te organizacije i centri trebali bi imati mogućnost povećanja zaštite i povjerenja potrošača poduzimanjem mjera na licu mjesta i prilagođavanjem pomoći, informiranja i edukacije pojedincu.

(13) Potrebno je predvidjeti prihvatljiva djelovanja pomoću kojih će se postići navedeni ciljevi.

(14) Potrebno je odrediti kategorije potencijalnih korisnika koji ispunjavaju uvjete za dobivanje bespovratnih sredstava.

(15) U ovoj Uredbi navodi se financijski referentni iznos za program, u smislu točke 17. Međuinstitucionalnog sporazuma od 2. prosinca 2013. između Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije o proračunskoj disciplini, o suradnji u vezi s proračunskim pitanjima i o dobrom financijskom upravljanju ([4]), pri čemu se ne utječe na proračunske ovlasti Europskog parlamenta i Vijeća, kako su određene u UFEU-u.

([4]) SL C 373, 20.12.2013., str. 1.

(16) U duhu načela dobrog financijskog upravljanja, transparentnosti i fleksibilnosti u provedbi programa, nastavak postojanja izvršne agencije trebao bi biti dopušten ako su ispunjeni svi uvjeti utvrđeni u Uredbi Vijeća (EZ) br. 58/2003 ([1]).

(17) Trebalo bi bolje koordinirati potrošnju sredstava Unije i sredstava država članica u području sigurnosti, edukacije i prava potrošača te izvršavanja u odnosu na njih kako bi se osigurala komplementarnost, bolja učinkovitost i vidljivost te kako bi se postigle bolje proračunske sinergije.

(18) Sporazum o Europskome gospodarskom prostoru predviđa suradnju u području zaštite potrošača između Unije i njezinih država članica, s jedne strane, te zemalja Europskog udruženja za slobodnu trgovinu koje sudjeluju u Europskome gospodarskom prostoru, s druge strane. Sudjelovanje u programu trebalo bi omogućiti i drugim zemljama, a posebno susjednim zemljama Unije i zemljama koje su podnijele zahtjev za članstvo u Uniji, zemljama kandidatkinjama ili zemljama pristupnicama Uniji.

(19) U okviru provedbe programa i s obzirom na globalizaciju proizvodnog lanca te rastuću međuovisnost tržišta trebalo bi poticati suradnju s trećim zemljama koje ne sudjeluju u programu, uzimajući u obzir sve relevantne sporazume između tih zemalja i Unije.

(20) Komisiji bi trebalo delegirati ovlast za donošenje akata u skladu s člankom 290. UFEU-a u vezi s prilagodbom pokazatelja utvrđenih u Prilogu II. kako bi se uzele u obzir promjene u zakonodavnom okviru u području zaštite potrošača i u vezi s izmjenama Priloga I. uklanjanjem određenih djelovanja radi uzimanja u obzir rezultata izvješća o evaluaciji Komisije. Posebno je važno da Komisija tijekom svojega pripremnog rada provede odgovarajuća savjetovanja, uključujući i ona na razini stručnjaka. Prilikom pripreme i izrade delegiranih akata Komisija bi trebala osigurati da se relevantni dokumenti Europskom parlamentu i Vijeću šalju istodobno, na vrijeme i na primjeren način.

(21) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji u vezi s donošenjem godišnjih programa rada. Te bi se ovlasti trebale izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]). S obzirom na to da program ne utvrđuje kriterije za sigurnost proizvoda, već za cilj ima davanje financijske potpore alatima za provedbu politike sigurnosti proizvoda, te s obzirom na razmjerno male predmetne količine, primjereno je da se primjenjuje savjetodavni postupak.

(22) Financijske interese Unije trebalo bi zaštititi proporcionalnim mjerama tijekom cijelog ciklusa rashoda, uključujući sprečavanje, otkrivanje i istraživanje nepravilnosti, povrat izgubljenih, neopravdano isplaćenih ili nepravilno uporabljenih sredstava te, prema potrebi, administrativne i financijske sankcije u skladu s Uredbom (EU, Euratom) br. 966/2012.

(23) S obzirom na to da ciljeve ove Uredbe zbog prekogranične naravi uključenih pitanja ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog većeg potencijala djelovanja Unije oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.

(24) Odluku br. 1926/2006/EZ trebalo bi staviti izvan snage.

(25) Primjereno je osigurati neometan i neprekinut prijelaz između programa djelovanja Zajednice u području politike zaštite potrošača (2007.–2013.), uspostavljenog Odlukom br. 1926/2006/EZ, i ovog programa, posebno u vezi s nastavkom višegodišnjih mjera i evaluacijom uspješnosti prethodnog programa te područja koja zaslužuju veću pozornost. Nadalje, primjereno je uskladiti trajanje ovog programa s trajanjem višegodišnjega financijskog okvira za razdoblje 2014.–2020., utvrđenoga u Uredbi Vijeća (EU, Euratom) br. 1311/2013 ([3]). Ovaj bi se program stoga trebao primjenjivati od 1. siječnja 2014. Od 1. siječnja 2021. odobrena sredstva za tehničku i administrativnu pomoć trebala bi, prema potrebi, pokrivati izdatke povezane s upravljanjem onim djelovanjima koja nisu završena do kraja 2020.,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

Članak 1.

Višegodišnji program za potrošače

Ovom Uredbom uspostavlja se višegodišnji program za potrošače za razdoblje od 1. siječnja 2014. do 31. prosinca 2020. („program”).

([1]) Uredba Vijeća (EZ) br. 58/2003 od 19. prosinca 2002. o utvrđivanju statusa izvršnih agencija kojima se povjeravaju određene zadaće vezane uz upravljanje programima Zajednice (SL L 11, 16.1.2003., str. 1.).

([2]) Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.).

([3]) Uredba Vijeća (EU, Euratom) br. 1311/2013 od 2. prosinca 2013. o utvrđivanju višegodišnjega financijskog okvira za razdoblje 2014.–2020. (SL L 347, 20.12.2013., str. 884.).

Članak 2.

Opći cilj

Opći je cilj programa osiguravanje visoke razine zaštite potrošača, njihovo osnaživanje te stavljanje potrošača u središte unutarnjeg tržišta, u okviru ukupne strategije za pametan, održiv i uključiv rast. Taj će se cilj programa postići doprinosom zaštiti zdravlja, sigurnosti te pravnih i ekonomskih interesa potrošača, kao i promicanju njihova prava na informiranje, edukaciju i organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa te potporom integraciji interesa potrošača u druga područja politika. Programom se dopunjuju, podupiru i prate politike država članica.

Članak 3.

Posebni ciljevi i pokazatelji

1. Opći cilj iz članka 2. ostvaruje se kroz sljedeće posebne ciljeve:

(a) cilj I. – sigurnost: konsolidirati i unaprijediti sigurnost proizvoda pomoću učinkovitog nadzora tržišta diljem Unije.

Taj će se cilj mjeriti posebno kroz aktivnost i djelotvornost sustava EU-a za brzo obavješćivanje o opasnim potrošačkim proizvodima (RAPEX);

(b) cilj II. – informiranje i edukacija potrošača te potpora organizacijama potrošača: unaprijediti edukaciju potrošača, njihovu informiranost i svijest o vlastitim pravima, razviti informacijsku podlogu za politiku zaštite potrošača i poduprijeti organizacije potrošača, uzimajući pritom u obzir posebne potrebe ranjivih potrošača;

(c) cilj III. – prava i pravna zaštita: razviti i ojačati prava potrošača, posebno putem pametnoga regulatornog djelovanja te poboljšanjem pristupa jednostavnoj, učinkovitoj i brzoj pravnoj zaštiti koja nije skupa, uključujući alternativne načine rješavanja sporova.

Taj će se cilj mjeriti posebno kroz pribjegavanje alternativnom rješavanju sporova za rješavanje prekograničnih sporova i kroz aktivnost sustava rješavanja sporova putem interneta na području cijele Unije te kroz postotak potrošača koji poduzimaju mjere da bi riješili problem s kojim su se susreli;

(d) cilj IV. – izvršavanje: podupirati izvršavanje prava potrošača jačanjem suradnje između nacionalnih tijela za izvršavanje i davanjem potpore potrošačima u obliku savjeta.

Taj će se cilj mjeriti posebno kroz razinu protoka informacija i djelotvornost suradnje unutar mreže suradnje u području zaštite potrošača, kroz aktivnost europskih potrošačkih centara i po tome koliko su prepoznati među potrošačima.

Visokokvalitetno informiranje i sudjelovanje potrošača prioritet je u svim sektorima te se stoga izričito predviđa, kad god je to moguće, u svim sektorskim ciljevima i djelovanjima financiranima u okviru programa.

2. Pokazatelji su opisani u Prilogu II.

3. Komisija je ovlaštena donijeti delegirane akte u skladu s člankom 15. za prilagodbu pokazatelja navedenih u Prilogu II.

Članak 4.

Prihvatljiva djelovanja

Posebni ciljevi iz članka 3. ostvaruju se prihvatljivim djelovanjima navedenima na sljedećem popisu:

(a) u okviru cilja I.– sigurnost:

1. znanstveno mišljenje i analiza rizika značajnih za zdravlje i sigurnost potrošača u vezi s neprehrambenim proizvodima i uslugama, uključujući potporu zadaćama neovisnih znanstvenih odbora osnovanih Odlukom Komisije br. 2008/721/EZ ([1]);

2. usklađivanje nadzora tržišta i mjera izvršavanja za sigurnost proizvoda s obzirom na Direktivu 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([2]), kao i djelovanja za unapređenje sigurnosti potrošačkih usluga;

3. održavanje i daljnji razvoj baza podataka o kozmetici;

(b) u okviru cilja II. – informiranje i edukacija potrošača te potpora organizacijama potrošača:

([1]) Odluka Komisije br. 2008/721/EZ od 5. kolovoza 2008. o uspostavi savjetodavne strukture znanstvenih odbora i stručnjaka u području zaštite potrošača, javnog zdravstva i okoliša i o stavljanju izvan snage Odluke 2004/210/EZ (SL L 241, 10.9.2008., str. 21.).

([2]) Direktiva br. 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda (SL L 11, 15.1.2002., str. 4.).

4. stvaranje i unaprjeđenje pristupa informacijskoj podlozi za kreiranje politike u područjima koja se tiču potrošača, za osmišljavanje pametnih i usmjerenih propisa te za prepoznavanje bilo kojih poremećaja tržišta ili promjena potreba potrošača, pružanje osnove za razvoj politike zaštite potrošača, za prepoznavanje područja koja su najproblematičnija za potrošače i za integraciju interesa potrošača u druge politike Unije;

5. potpora putem financiranja organizacija potrošača na razini Unije i putem jačanja kapaciteta za organizacije potrošača na razini Unije te na nacionalnoj i regionalnoj razini, povećanjem transparentnosti i unapređenjem razmjene najbolje prakse i stručnog znanja;

6. poboljšanje transparentnosti potrošačkih tržišta i informiranja potrošača, osiguravanje da potrošači raspolažu usporedivim i pouzdanim podacima koji su im lako dostupni, uključujući prekogranične slučajeve, kako bi mogli uspoređivati ne samo cijene nego i kvalitetu i održivost robe i usluga;

7. unaprjeđenje edukacije potrošača kao cjeloživotnog procesa s osobitom usmjerenošću na ranjive potrošače;

(c) u okviru cilja III. – prava i pravna zaštita:

8. izrada zakonodavstva o zaštiti potrošača i drugih regulatornih inicijativa od strane Komisije, praćenje prenošenja od strane država članica i naknadna evaluacija njegova učinka, promicanje koregulatornih i samoregulatornih inicijativa te praćenje stvarnog učinka tih inicijativa na potrošačka tržišta;

9. olakšavanje pristupa mehanizmima rješavanja sporova za potrošače, posebno pristupa alternativnim načinima rješavanja sporova, uključujući putem internetskog sustava na području cijele Unije te umrežavanja nacionalnih tijela za alternativno rješavanje sporova, uz obraćanje posebne pozornosti na prikladne mjere za potrebe i prava ranjivih potrošača; praćenje funkcioniranja i učinkovitosti mehanizama za rješavanje sporova za potrošače, uključujući razvijanjem i održavanjem relevantnih informatičkih alata i razmjenom trenutačne najbolje prakse i iskustva u državama članicama;

(d) u okviru cilja IV. – izvršavanje:

10. usklađivanje mjera nadzora i izvršavanja s obzirom na Uredbu (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća [1];

11. financijski doprinosi za zajednička djelovanja s javnim ili neprofitnim tijelima koja čine mreže Unije koje daju informacije i pomoć potrošačima u ostvarivanju njihovih prava i stjecanju pristupa odgovarajućem rješavanju sporova, uključujući postupke izvansudskog rješavanja sporova putem interneta (Mreža europskih potrošačkih centara).

Prihvatljiva djelovanja navedena u prvom stavku ovog članka, ovisno o slučaju, preciziraju se u Prilogu I. navođenjem pod posebnim djelovanjima.

Članak 5.

Korisnici koji ispunjavaju uvjete za dobivanje bespovratnih sredstava

1. Bespovratna sredstva za funkcioniranje organizacija potrošača na razini Unije mogu se dodijeliti europskim organizacijama potrošača koje ispunjavaju sve sljedeće uvjete:

(a) one su nevladine, neprofitne, ne podliježu industrijskom, trgovačkom, poslovnom ni kojem drugom sukobu interesa i kao svoje primarne ciljeve i aktivnosti imaju promicanje i zaštitu zdravlja, sigurnosti, ekonomskih i pravnih interesa potrošača u Uniji;

(b) one su dobile ovlaštenje za zastupanje interesa potrošača na razini Unije od strane organizacija iz najmanje polovice država članica koje su reprezentativne, u skladu s nacionalnim pravilima ili praksom, i koje djeluju na regionalnoj ili nacionalnoj razini.

2. Bespovratna sredstva za funkcioniranje međunarodnih tijela koja promiču načela i politike koji doprinose ciljevima Programa mogu se dodijeliti organizacijama koje ispunjavaju sve sljedeće uvjete:

(a) one su nevladine, neprofitne, ne podliježu industrijskom, trgovačkom, poslovnom ni kojem drugom sukobu interesa i kao svoje primarne ciljeve i aktivnosti imaju promicanje i zaštitu zdravlja, sigurnosti, ekonomskih i pravnih interesa potrošača;

[1] Uredba (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) (SL L 364, 9.12.2004., str. 1.).

(b) one obavljaju sve sljedeće aktivnosti: predstavnicima potrošača iz Unije i iz trećih zemalja osiguravaju formalni mehanizam za doprinos raspravama o politikama i izradi politika, organiziraju sastanke sa službenicima i regulatornim tijelima radi promicanja i zastupanja interesa potrošača pred tijelima javne vlasti, utvrđuju zajedničke probleme i izazove potrošača, promiču stajališta potrošača u kontekstu bilateralnih odnosa između Unije i trećih zemalja, doprinose razmjeni i širenju stručnosti i znanja o potrošačkim pitanjima u Uniji i trećim zemljama te izrađuju preporuke politika.

3. Bespovratna sredstva za funkcioniranje tijela na razini Unije osnovanih za potrebe usklađivanja mjera izvršavanja u području sigurnosti proizvoda mogu se dodijeliti onim tijelima koja u tu svrhu priznaje zakonodavstvo Unije.

4. Bespovratna sredstva za djelovanje za tijela na području cijele Unije za izradu kodeksa postupanja, najbolje prakse i smjernica za usporedbu cijene, kvalitete proizvodâ i održivosti mogu se dodijeliti tijelima koja ispunjavaju sve sljedeće uvjete:

(a) ona su nevladina, neprofitna, ne podliježu industrijskom, trgovačkom, poslovnom ni kojem drugom sukobu interesa i među svojim primarnim ciljevima i aktivnostima imaju promicanje i zaštitu interesa potrošača;

(b) ona su aktivna u najmanje polovici država članica.

5. Bespovratna sredstva za organizaciju događaja koje organizira predsjedništvo u vezi s politikom zaštite potrošača Unije mogu se dodijeliti nacionalnim tijelima države članice koja predsjeda sastavima Vijeća, osim Vijeća za vanjske poslove, ili tijelima koja je imenovala ta država članica.

6. Bespovratna sredstva za djelovanje za tijela država članica odgovorna za potrošačka pitanja te za odgovarajuća tijela trećih zemalja mogu se dodijeliti tijelima koje država članica ili treća zemlja iz članka 7. ove Uredbe prijavi Komisiji u skladu s Uredbom (EZ) br. 2006/2004 ili Direktivom 2001/95/EZ, ili neprofitnim tijelima koja su ta tijela imenovala isključivo u tu svrhu.

7. Bespovratna sredstva za službenike odgovorne za izvršavanje iz država članica i trećih zemalja mogu se dodijeliti službenicima iz tijela koja država članica ili treća zemlja iz članka 7. ove Uredbe prijavi Komisiji za potrebe Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2001/95/EZ.

8. Bespovratna sredstva za djelovanje mogu se dodijeliti tijelu koje je imenovala država članica ili treća zemlja iz članka 7. i koje je neprofitno tijelo izabrano u transparentnom postupku ili javno tijelo. Imenovano tijelo dio je mreže Unije koja potrošačima daje informacije i pomoć kako bi im pomogla u ostvarivanju njihovih prava i u ostvarenju pristupa odgovarajućem rješavanju sporova (Mreža europskih potrošačkih centara). Može se uspostaviti okvirno partnerstvo kao mehanizam dugoročne suradnje između Komisije i Mreže europskih potrošačkih centara i/ili tijela od kojih se ona sastoji.

9. Bespovratna sredstva za djelovanje mogu se dodijeliti tijelima za rješavanje pritužbi koja su osnovana i koja djeluju u državama članicama Unije i zemljama Europskog udruženja za slobodnu trgovinu koje sudjeluju u Europskome gospodarskom prostoru te koja su odgovorna za prikupljanje pritužbi potrošača ili pokušavaju riješiti pritužbe, ili pružaju savjete ili potrošačima pružaju informacije o pritužbama ili upitima i predstavljaju treću stranu u pritužbi ili upitu potrošača o trgovcu. Ona ne uključuju mehanizme za rješavanje pritužbi potrošača kojima upravljaju trgovci i gdje se upiti i pritužbe rješavaju neposredno s potrošačem, kao ni mehanizme za pružanje usluga rješavanja pritužbi kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u ime trgovca.

Članak 6.

Financijski okvir

1. Financijska omotnica za provedbu Programa za razdoblje od 1. siječnja 2014. do 31. prosinca 2020. iznosi 188 829 000 EUR prema tekućim cijenama.

2. Godišnja odobrena sredstva odobravaju Europski parlament i Vijeće u granicama višegodišnjega financijskog okvira.

Članak 7.

Sudjelovanje trećih zemalja u Programu

Sudjelovanje u Programu otvoreno je za:

(a) zemlje Europskog udruženja za slobodnu trgovinu koje sudjeluju u Europskome gospodarskom prostoru, u skladu s uvjetima utvrđenima u Sporazumu o Europskome gospodarskom prostoru;

(b) treće zemlje, posebno zemlje pristupnice i zemlje kandidatkinje, kao i potencijalne kandidate, te zemlje na koje se primjenjuje Europska politika susjedstva, u skladu s općim načelima i općim uvjetima njihova sudjelovanja u programima Unije utvrđenima u pripadajućim okvirnim sporazumima, odlukama Vijeća za pridruživanje ili srodnim sporazumima.

Članak 8.

Oblici intervencije i maksimalna razina sufinanciranja

1. U skladu s Uredbom (EU, Euratom) br. 966/2012, financijski doprinosi Unije mogu biti u obliku bespovratnih sredstava ili javne nabave ili bilo koje druge intervencije potrebne za postizanje ciljeva iz članaka 2. i 3. ove Uredbe.

2. Bespovratna sredstva Unije i njihove pripadajuće najviše razine su kako slijedi:

(a) bespovratna sredstva za funkcioniranje organizacija potrošača na razini Unije, kako je određeno u članku 5. stavku 1., ne prelaze 50 % prihvatljivih troškova;

(b) bespovratna sredstva za funkcioniranje međunarodnih tijela koja promiču načela i politike koji doprinose ciljevima Programa, kako je određeno u članku 5. stavku 2, ne prelaze 50 % prihvatljivih troškova;

(c) bespovratna sredstva za funkcioniranje tijela na razini Unije osnovanih za potrebe usklađivanja mjera izvršavanja u području sigurnosti proizvoda i koja u tu svrhu priznaje zakonodavstvo Unije, kako je određeno u članku 5. stavku 3., ne prelaze 95 % prihvatljivih troškova;

(d) bespovratna sredstva za djelovanje za tijela na području cijele Unije za izradu kodeksa postupanja, najbolje prakse i smjernica za usporedbu cijene, kvalitete proizvodâ i održivosti, kako je određeno u članku 5. stavku 4., ne prelaze 50 % prihvatljivih troškova;

(e) bespovratna sredstva za organizaciju događaja koje organizira predsjedništvo u vezi s politikom zaštite potrošača Unije dodijeljena nacionalnim tijelima države članice koja predsjeda sastavima Vijeća, osim Vijeća za vanjske poslove, ili tijelima koja je imenovala ta država članica, ne prelaze 50 % prihvatljivih troškova;

(f) bespovratna sredstva za djelovanje za tijela država članica odgovorna za potrošačka pitanja te za odgovarajuća tijela u trećim zemljama koje sudjeluju sukladno članku 7., kako je određeno u članku 5. stavku 6., ne prelaze 50 % prihvatljivih troškova, osim u slučaju djelovanja od izvanredne koristi, u kojem slučaju doprinos Unije za prihvatljive troškove ne prelazi 70 %;

(g) bespovratna sredstva za razmjenu službenika odgovornih za izvršavanje iz država članica i trećih zemalja koje sudjeluju sukladno članku 7., kako je određeno u članku 5. stavku 7., pokrivaju putne troškove i terenski dodatak;

(h) bespovratna sredstva za djelovanje za tijela koja je imenovala država članica ili treća zemlja iz članka 7., kako je određeno u članku 5. stavku 8., ne prelaze 70 % prihvatljivih troškova;

(i) bespovratna sredstva za djelovanje za nacionalna tijela za pritužbe potrošača, kako je određeno u članku 5. stavku 9., ne prelaze 50 % prihvatljivih troškova.

3. Smatra se da su djelovanja od izvanredne koristi u smislu stavka 2. točke (f) ako:

(a) u pogledu bespovratnih sredstava dodijeljenih tijelima i prijavljenih Komisiji za potrebe Uredbe (EZ) br. 2006/2004, uključuju najmanje šest država članica ili se tiču kršenja koja uzrokuju štetu ili bi mogla uzrokovati štetu u dvjema državama članicama ili više njih;

(b) u pogledu bespovratnih sredstava dodijeljenih tijelima odgovornima za sigurnost potrošačkih proizvoda, uključuju najmanje deset država članica koje sudjeluju u europskoj mreži tijela država članica nadležnih za sigurnost proizvoda iz članka 10. Direktive 2001/95/EZ ili doprinose provedbi aktivnosti nadzora tržišta u području sigurnosti potrošačkih proizvoda koje su predviđene u pravnom aktu Unije.

Članak 9.

Administrativna i tehnička pomoć

1. Financijska sredstva namijenjena programu također mogu pokriti troškove pripremnih aktivnosti te aktivnosti praćenja, kontrole, revizije i evaluacije koje su potrebne u svrhu upravljanja programom i postizanja njegovih ciljeva, među ostalim, institucionalno priopćivanje političkih prioriteta Unije, u mjeri u kojoj su povezane s općim ciljem ove Uredbe, zajedno sa svim drugim troškovima tehničke i administrativne pomoći koje Komisija ima pri upravljanju programom.

2. Ukupni iznos namijenjen pokrivanju troškova pripremnih aktivnosti te aktivnosti praćenja, kontrole, revizije i evaluacije, kao i troškova tehničke i administrativne pomoći iz stavka 1. ne prelazi 12 % financijske omotnice dodijeljene programu.

Članak 10.

Načini provedbe

Komisija provodi program putem načina upravljanja iz članka 58. Uredbe (EU, Euratom) br. 966/2012.

Članak 11.

Usklađenost i komplementarnost s drugim politikama

Komisija, u suradnji s državama članicama, osigurava sveukupnu usklađenost i komplementarnost programa s drugim relevantnim politikama, instrumentima i djelovanjima Unije, posebno u okviru višegodišnjeg programa o pravima, jednakosti i građanstvu za razdoblje 2014.–2020. ([1]).

Članak 12.

Godišnji programi rada

Komisija provodi program putem godišnjih programa rada. Godišnjim programima rada na usklađeni način provode se ciljevi navedeni u člancima 2. i 3. te djelovanja navedena u članku 4. i precizirana u Prilogu I.

Komisija donosi godišnje programe rada u obliku provedbenih akata u skladu sa savjetodavnim postupkom iz članka 16. stavka 2. ove Uredbe. U tim provedbenim aktima utvrđuju se elementi predviđeni u Uredbi (EU, Euratom) br. 966/2012, a posebno:

(a) provedba djelovanja, u skladu s člankom 4. i Prilogom I. ovoj Uredbi, te okvirna raspodjela financijskih sredstava;

(b) vremenski raspored planiranih poziva na podnošenje ponuda i poziva na dostavu prijedloga.

Članak 13.

Evaluacija i širenje

1. Države članice Komisiji na njezin zahtjev dostavljaju podatke o provedbi i učinku Programa.

2. Komisija:

(a) do 30. rujna 2017.:

i. pregledava ostvarenje ciljeva svih mjera (na razini rezultata i učinaka), stanje u pogledu provedbe prihvatljivih djelovanja navedenih u članku 4. te posebnih djelovanja iz Priloga I., raspodjelu financijskih sredstava među korisnicima u skladu s uvjetima određenima u članku 5., učinkovitost korištenja resursa i europsku dodanu vrijednost, uzimajući u obzir kretanja u području zaštite potrošača, radi donošenja odluke o produljenju, izmjeni ili suspenziji mjera;

ii. Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o evaluaciji u vezi s obavljenim pregledom;

(b) do 31. prosinca 2017., prema potrebi, podnosi zakonodavni prijedlog ili, podložno stavku 3., donosi delegirani akt.

U izvješću o evaluaciji dodatno se razmatra prostor za pojednostavnjenje, njegova unutarnja i vanjska koherentnost, jesu li svi ciljevi i dalje relevantni, kao i doprinos mjera prioritetima Unije u vezi s pametnim, održivim i uključivim rastom. U njemu se uzimaju se u obzir rezultati evaluacije dugoročnog učinka prethodnog programa.

Dugoročniji učinci i održivost utjecaja programa ocjenjuju se kako bi se uvrstili u odluku o mogućem produljenju, izmjeni ili suspenziji naknadnog programa.

3. Za potrebe uzimanja u obzir slučaja u kojem se u izvješću o evaluaciji na temelju stavka 2. zaključuje da posebna djelovanja navedena u Prilogu I. nisu provedena do 31. prosinca 2016. te ne mogu biti provedene do završetka programa, uključujući kada ta posebna djelovanja nisu više relevantna za postizanje ciljeva navedenih u člancima 2. i 3., Komisija je ovlaštena donijeti delegirane akte u skladu s člankom 15. kako bi se Prilog I. izmijenio tako da se dotična posebna djelovanja uklone.

4. Komisija je dužna rezultate djelovanja provedenih u skladu s ovom Uredbom učiniti dostupnima javnosti.

Članak 14.

Zaštita financijskih interesa Unije

1. Komisija poduzima odgovarajuće mjere kojima osigurava da su, dok se provode djelovanja koja se financiraju u okviru ove Uredbe, financijski interesi Unije zaštićeni primjenom preventivnih mjera protiv prijevare, korupcije i bilo koje druge nezakonite aktivnosti, učinkovitim provjerama i, ako se uoče nepravilnosti, povratom pogrešno plaćenih iznosa te, prema potrebi, učinkovitim, proporcionalnim i odvraćajućim administrativnim i financijskim sankcijama.

([1]) Uredba (EU) br. 1381/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. prosinca 2013. o uspostavi programa o pravima, jednakosti i građanstvu za razdoblje 2014.–2020. (SL L 354, 28.12.2013., str. 62.).

2. Komisija ili njezini predstavnici i Europski revizorski sud ovlašteni su provoditi reviziju, na temelju dokumenata i provjera na terenu, svih korisnika bespovratnih sredstava, ugovaratelja i podugovaratelja koji su primili sredstva Unije na temelju ove Uredbe.

3. Europski ured za borbu protiv prijevara (OLAF) može provesti istrage, uključujući provjere i inspekcije na terenu u skladu s postupcima utvrđenima u Uredbi (EU, Euratom) br. 883/2013 Europskog parlamenta i Vijeća [1] i Uredbi Vijeća (Euratom, EZ) br. 2185/96 [2] kako bi se utvrdilo je li došlo do prijevare, korupcije ili druge nezakonite aktivnosti koja utječe na financijske interese Unije u vezi sa sporazumom o dodjeli bespovratnih sredstava ili odlukom o dodjeli bespovratnih sredstava ili ugovorom koji se financira na temelju ove Uredbe.

4. Ne dovodeći u pitanje stavke 1., 2. i 3., sporazumi o suradnji s trećim zemljama i međunarodnim organizacijama, ugovori, sporazumi o dodjeli bespovratnih sredstava i odluke o dodjeli bespovratnih sredstava koji proizlaze iz provedbe ove Uredbe sadržavaju odredbe kojima se Komisiji, Europskome revizorskom sudu i OLAF-u daje izričita ovlast za provođenje takvih revizija i istraga, u skladu s njihovim nadležnostima.

Članak 15.

Izvršavanje ovlasti

1. Ovlast za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji podložno uvjetima utvrđenima u ovom članku.

2. Ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 3. stavka 3. i članka 13. stavka 3. dodjeljuje se Komisiji za razdoblje trajanja programa.

3. Europski parlament ili Vijeće u svakom trenutku mogu opozvati delegiranje ovlasti iz članka 3. stavka 3. i članka 13. stavka 3. Odlukom o opozivu prekida se delegiranje ovlasti koje je u njoj navedeno. Opoziv proizvodi učinke dan nakon objave spomenute odluke u *Službenom listu Europske unije* ili na kasniji dan naveden u spomenutoj odluci. On ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi.

4. Čim donese delegirani akt, Komisija ga istodobno priopćuje Europskom parlamentu i Vijeću.

5. Delegirani akt donesen na temelju članaka 3. stavka 3. i članka 13. stavka 3. stupa na snagu samo ako Europski parlament ili Vijeće u roku od dva mjeseca od priopćenja tog akta Europskom parlamentu i Vijeću na njega ne ulože nikakav prigovor ili ako su prije isteka tog roka i Europski parlament i Vijeće obavijestili Komisiju da neće uložiti prigovore. Taj se rok produljuje za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta ili Vijeća.

Članak 16.

Postupak odbora

1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.

2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 4. Uredbe (EU) br. 182/2011.

Članak 17.

Prijelazne mjere

1. Članak 6. Odluke br. 1926/2006/EZ nastavlja se primjenjivati na one djelovanja u okviru te odluke koja nisu završena do 31. prosinca 2013. Stoga financijska sredstva namijenjena programu također mogu pokriti troškove tehničke i administrativne pomoći potrebne kako bi se osigurao prijelaz između mjera usvojenih na temelju Odluke br. 1926/2006/EZ i programa.

2. Prema potrebi se odobrena sredstva mogu unijeti u proračun nakon 31. prosinca 2020. za pokrivanje troškova predviđenih u članku 9. kako bi se omogućilo upravljanje djelovanjima koja nisu završena do 31. prosinca 2020.

Članak 18.

Stavljanje izvan snage

Odluka br. 1926/2006/EZ stavlja se izvan snage s učinkom od 1. siječnja 2014.

Članak 19.

Stupanje na snagu i datum početka primjene

Ova Uredba stupa na snagu sljedećeg dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od 1. siječnja 2014.

[1] Uredba (EU, Euratom) br. 883/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. rujna 2013. o istragama koje provodi Europski ured za borbu protiv prijevara (OLAF) i stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 1073/1999 Europskog parlamenta i Vijeća te Uredbe Vijeća (Euratom) br. 1074/1999. (SL L 248, 18.9.2013., str. 1.).

[2] Uredba Vijeća (Euratom, EZ) br. 2185/96 od 11. studenoga 1996. o provjerama i inspekcijama na terenu koje provodi Komisija s ciljem zaštite financijskih interesa Europskih zajednica od prijevara i ostalih nepravilnosti (SL L 292, 15.11.1996., str. 2.).

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 26. veljače 2014.

Za Europski parlament	*Za Vijeće*
Predsjednik	*Predsjednik*
M. SCHULZ	D. KOURKOULAS

PRILOG I.

VRSTE DJELOVANJA

Cilj I.

Sigurnost: konsolidirati i unaprijediti sigurnost proizvoda pomoću učinkovitog nadzora tržišta diljem Unije

1. Znanstveno mišljenje i analiza rizika značajnih za zdravlje i sigurnost potrošača u vezi s neprehrambenim proizvodima i uslugama, uključujući potprou zadaćama neovisnih znanstvenih odbora osnovanih Odlukom 2008/721/EZ.

2. Usklađivanje nadzora tržišta i mjera izvršavanja za sigurnost proizvoda s obzirom na Direktivu 2001/95/EZ, kao i djelovanja za unapređenje sigurnosti potrošačkih usluga:

   (a) razvoj, modernizacija i održavanje informatičkih alata (poput baza podataka, informacijskih i komunikacijskih sustava), posebno kako bi se učinkovitost postojećih sustava mogla poboljšati jačanjem potencijala za izvoz podataka, statističko sortiranje i izdvajanje te olakšavanjem elektroničke razmjene i korištenja podataka među državama članicama;

   (b) organizacija seminara, konferencija, radionica i sastanaka zainteresiranih strana i stručnjaka o rizicima i izvršavanju u području sigurnosti proizvoda;

   (c) razmjene službenika odgovornih za izvršavanje i osposobljavanje, uz usmjerenost na integraciju pristupa koji se temelji na riziku;

   (d) posebne zajedničke mjere suradnje u području sigurnosti neprehrambenih potrošačkih proizvoda i usluga na temelju Direktive 2001/95/EZ;

   (e) praćenje i procjena sigurnosti neprehrambenih proizvoda i usluga, uključujući bazu znanja za dodatne norme ili utvrđivanje drugih mjerila sigurnosti, te pojašnjenje zahtjeva sljedivosti;

   (f) administrativna suradnja te suradnja u području izvršavanja i sljedivosti proizvoda, kao i razvoj preventivnih djelovanja, s trećim zemljama osim onih koje su obuhvaćene člankom 7. ove Uredbe, uključujući s trećim zemljama iz kojih potječe najveći broj proizvoda prijavljenih u Uniji zbog nesukladnosti sa zakonodavstvom Unije;

   (g) potpora tijelima koja priznaje zakonodavstvo Unije za usklađivanje mjera izvršavanja među državama članicama.

3. Održavanje i daljnji razvoj baza podataka o kozmetici

   (a) održavanje portala za izvješćivanje o kozmetičkim proizvodima uspostavljenog u okviru Uredbe (EZ) br. 1223/2009 Europskog parlamenta i Vijeća ([1]);

   (b) održavanje baze podataka o kozmetičkim sastojcima za pružanje potpore provedbi Uredbe (EZ) br. 1223/2009.

Cilj II.

unaprijediti edukaciju potrošača, njihovu informiranost i svijest o vlastitim pravima, razviti informacijsku podlogu za politiku zaštite potrošača i poduprijeti organizacije potrošača, uzimajući pritom u obzir posebne potrebe ranjivih potrošača Informiranje i edukacija potrošača te potpora organizacijama potrošača

4. Stvaranje i unapređenje pristupa informacijskoj podlozi za kreiranje politike u područjima koja se tiču potrošača, za osmišljavanje pametnih i usmjerenih propisa te za prepoznavanje poremećaja tržišta ili promjena potreba potrošača, davanje osnove za razvoj politike zaštite potrošača, za prepoznavanje područja koja su najproblematičnija za potrošače i za integraciju interesa potrošača u druge politike Unije, uključujući:

   (a) studije i analize potrošača i potrošačkog tržišta na području cijele Unije, u svrhu osmišljavanja pametnih i usmjerenih propisa, kako bi se prepoznali poremećaji tržišta ili promjene potreba potrošača;

   (b) razvoj i održavanje baza podataka, posebno kako bi se prikupljeni podaci stavili na raspolaganje zainteresiranim stranama, kao što su organizacije potrošača, nacionalna tijela i istraživači;

([1]) Uredba (EZ) br. 1223/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. studenoga 2009. o kozmetičkim proizvodima (SL L 342, 22.12.2009., str. 59.).

(c) razvoj i analiza nacionalnih statističkih i drugih relevantnih dokaza. Prikupljanje posebno nacionalnih podataka i pokazatelja u odnosu na cijene, pritužbe, izvršavanje i pravnu zaštitu razvijat će se u suradnji s nacionalnim zainteresiranim stranama.

5. Potpora putem financiranja organizacija potrošača na razini Unije i putem jačanja kapaciteta za organizacije potrošača na razini Unije te na nacionalnoj i regionalnoj razini, povećanjem transparentnosti i unapređenjem razmjene najbolje prakse i stručnog znanja:

(a) financijski doprinosi funkcioniranju organizacija potrošača na razini Unije koje predstavljaju interese potrošača u skladu s člankom 5. stavkom 1. ove Uredbe;

(b) izgradnja kapaciteta regionalnih, nacionalnih i europskih organizacija potrošača, posebno kroz osposobljavanje dostupno na različitim jezicima i diljem Unije te razmjenu najbolje prakse i stručnih znanja za članove osoblja, posebno za organizacije potrošača u državama članicama u kojima one nisu dovoljno razvijene ili koje iskazuju razmjerno nisku razinu povjerenja i svijesti potrošača, kako pokazuje praćenje potrošačkih tržišta i potrošačkog okruženja u državama članicama;

(c) veća transparentnost i više razmjene dobre prakse i stručnog znanja, posebno putem naprednog umrežavanja, poduprtoga uspostavom internetskog portala za organizacije potrošača kako bi se omogućila interaktivna razmjena i osiguralo mjesto za umrežavanje te kako bi se materijali, izrađeni tijekom programa osposobljavanja, besplatno stavili na raspolaganje;

(d) potpora međunarodnim tijelima koja promiču načela i politike koji su u skladu s ciljevima programa.

6. Poboljšanje transparentnosti potrošačkih tržišta i informiranja potrošača, osiguravanje da potrošači raspolažu usporedivim i pouzdanim podacima koji su im lako dostupni, uključujući prekogranične slučajeve, kako bi mogli uspoređivati ne samo cijene nego i kvalitetu i održivost robe i usluga:

(a) kampanje za senzibiliziranje javnosti o pitanjima koja se odnose na potrošače, uključujući i zajedničkim djelovanjem s državama članicama;

(b) mjere unapređenja transparentnosti potrošačkih tržišta u pogledu, na primjer, maloprodajnih financijskih proizvoda, energije, digitalnih komunikacija i telekomunikacija, prijevoza;

(c) djelovanja kojima se potrošačima olakšava pristup relevantnim, usporedivim i pouzdanim informacijama, koje su lako dostupne, o robi, uslugama i tržištima, a posebno o cijenama, kvaliteti i održivosti robe i usluga, izvanmrežno ili na mreži, na primjer putem internetskih stranica za usporedni prikaz, i djelovanja kojima se osigurava visoka kvaliteta i pouzdanost takvih internetskih stranica, uključujući u slučaju prekograničnih kupnji;

(d) djelovanja kojima se unapređuje pristup potrošača informacijama o održivoj potrošnji dobara i usluga;

(e) potpora događajima koji se tiču politike zaštite potrošača u Uniji, a organizira ih država članica koja predsjeda sastavima Vijeća, osim Vijeća za vanjske poslove, o pitanjima koja su u skladu s utvrđenim prioritetima politike Unije;

(f) financijski doprinosi nacionalnim tijelima nadležnima za pritužbe kako bi pružili pomoć u korištenju usklađene metodologije za klasificiranje i izvješćivanje o pritužbama i upitima potrošača;

(g) potpora tijelima na području cijele Unije za razvoj kodeksa postupanja, najbolje prakse i smjernica za usporedbu cijena, kvalitete i održivosti, uključujući putem internetskih stranica za usporedni prikaz;

(h) potpora komunikaciji o potrošačkim pitanjima, uključujući poticanjem širenja, putem medija, točnih i relevantnih informacija o potrošačkim pitanjima.

7. Unaprjeđenje edukacije potrošača kao cjeloživotnog procesa s osobitom usmjerenošću na ranjive potrošače:

(a) razvoj interaktivne platforme za razmjenu najbolje prakse i materijala za cjeloživotnu edukaciju potrošača s osobitom usmjerenošću na ranjive potrošače koji imaju poteškoće u pristupu informacijama i razumijevanju informacija za potrošače, kako bi se osiguralo da ne budu zavarani;

(b) razvoj mjera edukacije i materijala u suradnji sa zainteresiranim stranama, kao što su nacionalna tijela, edukatori, organizacije potrošača i one koje su aktivne na lokalnoj razini, posebno korištenjem (npr. prikupljanje, sastavljanje, prevođenje i širenje) materijala nastalih na nacionalnoj razini ili za prethodne inicijative, na raznim medijima, uključujući digitalne, o, primjerice, pravima potrošača, uključujući prekogranična pitanja, zdravlju i sigurnosti, zakonodavstvu Unije u vezi s potrošačima, održivoj i etičnoj potrošnji, uključujući programe certificiranja Unije, financijskoj i medijskoj pismenosti.

Cilj III.

Prava i pravna zaštita: razviti i ojačati prava potrošača, posebno putem pametnoga regulatornog djelovanja te poboljšanjem pristupa jednostavnoj, učinkovitoj i brzoj pravnoj zaštiti koja nije skupa, uključujući alternativne načine rješavanja sporova

8. Izrada zakonodavstva o zaštiti potrošača i drugih regulatornih inicijativa od strane Komisije, praćenje prenošenja od strane država članica i naknadna evaluacija njegova učinka, promicanje koregulatornih i samoregulatornih inicijativa te praćenje stvarnog učinka tih inicijativa na potrošačka tržišta, uključujući:

   (a) studije i aktivnosti u području pametnih propisa poput ex-ante i ex-post evaluacija, procjena učinka, javnih savjetovanja, evaluacije i pojednostavnjenja postojećeg zakonodavstva;

   (b) seminare, konferencije, radionice i sastanke zainteresiranih strana i stručnjaka;

   (c) razvoj i održavanje lako i javno dostupnih baza podataka koje obuhvaćaju provedbu zakonodavstva Unije u području zaštite potrošača;

   (d) evaluaciju djelovanja poduzetih u okviru programa.

9. Olakšavanje pristupa mehanizmima rješavanja sporova za potrošače, posebno pristupa alternativnim načinima rješavanja sporova, uključujući putem internetskog sustava na području cijele Unije te umrežavanja nacionalnih tijela za alternativno rješavanje sporova, uz pridavanje posebne pozornosti prikladnim mjerama za potrebe i prava ranjivih potrošača; praćenje funkcioniranja i učinkovitosti mehanizama za rješavanje sporova za potrošače, uključujući razvijanjem i održavanjem relevantnih informatičkih alata i razmjenom trenutačne najbolje prakse i iskustva u državama članicama:

   (a) razvoj i održavanje informatičkih alata;

   (b) potpora razvoju internetskog sustava za rješavanje sporova na području cijele Unije i njegovo održavanje, uključujući i pripadajuće usluge poput prevođenja;

   (c) potpora umrežavanju nacionalnih tijela za alternativne načine rješavanja sporova te njihovoj razmjeni i širenju dobre prakse i iskustava;

   (d) razvoj posebnih alata kako bi se olakšao pristup pravnoj zaštiti za ranjive osobe koje su manje sklone tražiti pravnu zaštitu.

Cilj IV.

Izvršavanje: podupirati izvršavanje prava potrošača jačanjem suradnje između nacionalnih tijela za izvršavanje i davanjem potpore potrošačima u obliku savjeta

10. Usklađivanje mjera nadzora i izvršavanja s obzirom na Uredbu (EZ) br. 2006/2004, uključujući:

    (a) razvoj i održavanje informatičkih alata, kao što su baze podataka te informacijski i komunikacijski sustavi;

    (b) djelovanja za poboljšanje suradnje između tijela, kao i koordinacije praćenja i izvršavanja, poput razmjene službenika odgovornih za izvršavanje, zajedničkih aktivnosti, osposobljavanja navedenih službenika i pravosudnih djelatnika;

    (c) organizaciju seminara, konferencija, radionica i sastanaka zainteresiranih strana i stručnjaka o pitanjima izvršavanja;

    (d) administrativnu suradnju i suradnju u području izvršavanja s trećim zemljama koje ne sudjeluju u programu i s međunarodnim organizacijama.

11. Financijski doprinosi za zajedničko djelovanje s javnim ili neprofitnim tijelima koja čine mreže Unije koje daju informacije i pomoć potrošačima u ostvarivanju njihovih prava i stjecanju pristupa odgovarajućem rješavanju sporova, uključujući načine izvansudskog rješavanja sporova putem interneta (Mreža europskih potrošačkih centara), a koji također obuhvaćaju:

    (a) razvoj i održavanje informatičkih alata, kao što su baze podataka te informacijski i komunikacijski sustavi, potrebnih za pravilno funkcioniranje Mreže europskih potrošačkih centara;

    (b) djelovanja za podizanje profila i jačanje vidljivosti europskih potrošačkih centara.

PRILOG II.

POKAZATELJI U SKLADU S ČLANKOM 3. OVE UREDBE

Cilj I.

Sigurnost: konsolidirati i unaprijediti sigurnost proizvoda pomoću učinkovitog nadzora tržišta diljem Unije

Pokazatelj	Izvor	Trenutačno stanje	Cilj
Postotak obavijesti RAPEX-a koje uključuju najmanje jednu reakciju (druge države članice)	RAPEX	43 % (843 obavijesti) u 2010.	Porast od 10 % do 2020.
Omjer broja reakcija/broja obavijesti (ozbiljni rizici) (*)	RAPEX	1,07 u 2010.	Porast od 15 % do 2020.

(*) Obavijest može izazvati nekoliko reakcija tijela drugih država članica.

Cilj II.

Informiranje i edukacija potrošača te potpora organizacijama potrošača: unaprijediti edukaciju potrošača, njihovu informiranost i svijest o vlastitim pravima, razviti informacijsku podlogu za politiku zaštite potrošača i poduprijeti organizacije potrošača, uzimajući također u obzir posebne potrebe ranjivih potrošača

Pokazatelj	Izvor	Trenutačno stanje	Cilj
Broj tijela za pritužbe i broj zemalja koje su podnijele pritužbe ECCRS-u	ECCRS (Europski sustav za registriranje pritužbi potrošača)	33 tijela za pritužbe iz 7 zemalja u 2012.	70 tijela za pritužbe iz 20 zemalja do 2020.

Cilj III.

Prava i pravna zaštita: razviti i ojačati prava potrošača, posebno putem pametnoga regulatornog djelovanja te poboljšanjem pristupa jednostavnoj, učinkovitoj i brzoj pravnoj zaštiti koja nije skupa, uključujući alternativne načine rješavanja sporova

Pokazatelj	Izvor	Trenutačno stanje	Cilj
Postotak slučajeva koje su ECC-ovi obradili, koji nisu izravno riješeni s trgovcima i koji su naknadno upućeni na alternativno rješavanje sporova (ADR)	Godišnje izvješće ECC-a	9 % u 2010.	75 % do 2020.
Broj slučajeva uključenih u internetski sustav za rješavanje sporova (ODR) na području cijele Unije	Platforma ODR-a	17 500 (pritužbe koje su zaprimili ECC-ovi i koje se odnose na transakcije e-trgovine) u 2010.	100 000 do 2020.
Postotak potrošača koji su reagirali na problem na koji su naišli u posljednjih 12 mjeseci	Potrošački barometar	83 % u 2010.	90 % do 2020.

Cilj IV.

Izvršavanje: podupirati izvršavanje prava potrošača jačanjem suradnje između nacionalnih tijela za izvršavanje i davanjem potpore potrošačima u obliku savjeta

Pokazatelj	Izvor	Trenutačno stanje	Cilj
Razina protoka informacija i suradnje unutar mreže CPC-a:	Baza podataka mreže CPC-a (CPCS)	Prosjeci na godišnjoj razini 2007.-2010.	
— broj zahtjeva za razmjenu informacija između tijela CPC-a		129	— porast od 30 % do 2020.
— broj zahtjeva za mjere izvršavanja između tijela CPC-a		142	— porast od 30 % do 2020.
— broj upozorenja unutar mreže CPC-a		63	— porast od 30 % do 2020.
Postotak zahtjeva za izvršavanje obrađenih u 12 mjeseci unutar mreže CPC-a	Baza podataka mreže CPC-a (CPCS)	50 % (referentno razdoblje 2007.-2010.)	60 % do 2020.
Postotak zahtjeva za informacije obrađenih u 3 mjeseca unutar mreže CPC-a	Baza podataka mreže CPC-a (CPCS)	33 % (referentno razdoblje od 2007.-2010.)	50 % do 2020.
Broj kontakata s potrošačima koje su obradili europski potrošački centri (ECC)	Izvješće ECC-a	71 000 u 2010.	Porast od 50 % do 2020.
Broj posjeta internetskim stranicama ECC-ova	Izvješće o evaluaciji mreže ECC-a	1 670 000 u 2011.	Porast od 70 % do 2020.

Ti pokazatelji mogu se razmatrati u vezi s pokazateljima u općem kontekstu i horizontalnim pokazateljima.