



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 4.5.2006
COM(2006) 193 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

**sobre la aplicación de las acciones comunitarias en apoyo de la política de los
consumidores en el período 2004-2005 tal como se establece en la Decisión 20/2004/CE**

ÍNDICE

1.	Introducción	4
2.	Acciones destinadas a promover un nivel elevado común de protección de los consumidores.....	5
2.1.	Acción 1: Asesoramiento científico, análisis de riesgo, etc., relevantes para la salud y la seguridad de los consumidores.....	5
2.2.	Acción 2: Preparación de medidas legislativas y otras iniciativas de carácter autorregulador	5
2.3.	Acción 3: Seguimiento y evaluación de la evolución de los mercados que pueda afectar a los intereses económicos o de otro tipo de los consumidores	5
2.4.	Acción 4: Recopilación e intercambio de datos e información que ofrezcan una base empírica para el diseño de la política de los consumidores y la integración de sus intereses en otras políticas de la Unión Europea.....	6
3.	Acciones destinadas a promover un cumplimiento eficaz de las normas relativas a la protección de los consumidores	6
3.1.	Acción 5: Coordinación de acciones de vigilancia y medidas de ejecución.....	6
3.2.	Acción 7: Acciones de seguimiento y evaluación de la seguridad de los servicios y los productos no alimentarios.....	6
3.3.	Acción 8: Seguimiento de los sistemas de resolución alternativa de litigios.....	7
3.4.	Acción 9: (Acción conjunta) Ayudas económicas para organismos públicos o sin ánimo de lucro que constituyan redes comunitarias que informen y ayuden a los consumidores.....	7
3.5.	Acción 10: (Acción conjunta) Ayudas económicas para acciones conjuntas específicas de vigilancia y ejecución	8
4.	Acciones destinadas a promover una participación adecuada de las organizaciones de consumidores en las políticas de la Unión Europea.....	8
4.1.	Acción 13: Formación dirigida al personal de las organizaciones de consumidores regionales, nacionales y europeas, y otras acciones potenciadoras	8
4.2.	Acción 14: Información sobre los derechos de los consumidores	8
4.3.	Acción 15: Educación de los consumidores, incluidas acciones dirigidas a los jóvenes consumidores y el desarrollo de herramientas educativas interactivas.....	9
4.4.	Acciones 16 y 17: Ayudas económicas para el funcionamiento de las organizaciones de consumidores europeas.....	9
5.	Acciones destinadas a promover varios objetivos	10
5.1.	Acción 18: Ayudas económicas para proyectos específicos a nivel comunitario o nacional en apoyo de los objetivos de la política de los consumidores	10

5.2.	Acción 19: Evaluación de las acciones emprendidas conforme al presente marco general.....	10
6.	Conclusión.....	10

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

sobre la aplicación de las acciones comunitarias en apoyo de la política de los consumidores en el período 2004-2005 tal como se establece en la Decisión 20/2004/CE

(Texto pertinente a efectos del EEE)

1. INTRODUCCIÓN

En la Decisión 20/2004/CE, de 8 de diciembre de 2003, se establece un marco general para las acciones en apoyo de la política de los consumidores en el período 2004-2007. En el presente informe se describe su aplicación en los años 2004 y 2005 a fin de cumplir el requisito de presentación de un informe intermedio previsto en el artículo 13¹.

Los créditos de compromiso anuales (incluida la contribución de la AELC) para 2004 y 2005 se elevaron a aproximadamente 20,6 millones de euros (unos 19,5 millones de euros en créditos operativos y 1,1 millones de euros en créditos administrativos). En cuanto a 2005, Bulgaria y Rumanía también cumplieron los criterios de participación y en diciembre de 2005 aportaron 157 907 euros. En 2004, se utilizaron el 93 % de los créditos operativos y el 85 % de los créditos administrativos, mientras que en 2005 el porcentaje de ejecución fue de aproximadamente el 97 % para ambos.

La Comisión, tal como se prevé en el artículo 11 de la Decisión, adoptó el 31 de marzo de 2004 el programa de trabajo para ese año, así como una versión modificada en diciembre de 2004. El programa para 2005 se adoptó el 5 de abril de 2005, y se modificó el 17 de febrero de 2006.

En el presente informe se presenta un resumen de los gastos comprometidos para cada uno de los objetivos establecidos en el artículo 3, y por acción tal como se enumeran en el anexo de la Decisión. Se consultó al Comité consultivo de los Estados miembros sobre los programas de trabajo anuales y sobre la aplicación de las acciones 9, 10, 16, 17 y 18.

¹ Por motivos prácticos, se decidió remitir este informe después de que se cerrara la ejecución del presupuesto de 2005, a fin de presentar un informe plurianual para la plena ejecución del presupuesto en 2004 y 2005.

2. ACCIONES DESTINADAS A PROMOVER UN NIVEL ELEVADO COMÚN DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

2.1. Acción 1: Asesoramiento científico, análisis de riesgo, etc., relevantes para la salud y la seguridad de los consumidores

En 2004 y 2005 se comprometieron aproximadamente 280 000 euros para reuniones del Comité científico de los productos de consumo y como contribución a otros comités científicos con responsabilidades en materia de consumo. Este importe se utilizó para convocar 137 reuniones, que permitieron la adopción de 55 informes y dictámenes científicos.

Como parte de los esfuerzos en curso para recopilar los conocimientos sobre las repercusiones de las sustancias químicas en la salud de las personas, en particular a través de los productos de consumo, se financió con 500 000 euros la segunda fase de los proyectos CHEM RISK y CHEM TEST. Se gastaron otros 41 371 euros en una evaluación de los indicadores de los efectos reprotóxicos provocados por la exposición a productos químicos.

2.2. Acción 2: Preparación de medidas legislativas y otras iniciativas de carácter autorregulador

Como parte de los preparativos para la revisión de la legislación vigente en materia de protección de los consumidores, se gastaron casi 500 000 euros en un compendio/base de datos anotado y un análisis comparativo de la aplicación del acervo sobre consumo en los Estados miembros, lo que incluye una revisión de la jurisprudencia pertinente, así como la identificación de las lagunas o las carencias del acervo, y de cualquier obstáculo al comercio que pueda seguir existiendo. Los resultados podrán consultarse en otoño de 2006.

Se organizaron catorce talleres para debatir diferentes asuntos relacionados con el Marco de referencia común para el Derecho contractual de la UE, con un coste total de 358 000 euros. Se destinaron otros 40 000 euros para cofinanciar una conferencia de la Presidencia del Reino Unido sobre estos asuntos. Otros 163 000 euros se destinaron a otras conferencias organizadas por la Presidencia del Consejo sobre cuestiones relativas a la política de protección de los consumidores. En noviembre de 2005, la nueva Red de altos funcionarios responsables de las políticas de consumo debatió las opciones estratégicas en este ámbito para el período 2007-2013 (21 000 euros).

2.3. Acción 3: Seguimiento y evaluación de la evolución de los mercados que pueda afectar a los intereses económicos o de otro tipo de los consumidores

Se emprendió un estudio de grupo específico con un coste de aproximadamente 450 000 euros, con el fin de evaluar las actitudes y expectativas de los consumidores con respecto a las marcas de productos y la información que proporcionan, tanto de alimentos como de otro tipo de productos. Se inició un estudio con un coste de 264 200 euros a fin de preparar encuestas comparativas de precios de servicios a los consumidores en los países de la UE. Su objetivo es elaborar una metodología así como determinar los servicios más pertinentes para estas comparaciones de precios, y sus resultados podrán consultarse en 2006. Se utilizaron aproximadamente 2 000

euros para obtener acceso a bases de datos sobre precios. En marzo de 2005 se organizó una sesión de reflexión con economistas expertos sobre los perjuicios causados a los consumidores (26 200 euros).

2.4. Acción 4: Recopilación e intercambio de datos e información que ofrezcan una base empírica para el diseño de la política de los consumidores y la integración de sus intereses en otras políticas de la Unión Europea

A fin de apoyar el desarrollo de políticas y que las áreas clave de las políticas de la UE que repercuten en los intereses de los consumidores tengan en cuenta a éstos en mayor medida, se comprometieron aproximadamente 2,1 millones de euros para encuestas sobre las percepciones y las opiniones de los consumidores sobre los servicios financieros, los servicios de interés general (SIG) y los derechos de los pasajeros. En 2005 se gastaron aproximadamente 440 000 euros para volver a efectuar estudios de grupo específicos sobre los SIG a fin de efectuar un seguimiento sobre la evolución al respecto. Se destinó un importe adicional de aproximadamente 650 000 euros a una encuesta sobre las percepciones y el comportamiento de los consumidores en las compras transfronterizas. Se gastaron aproximadamente 1,25 millones de euros en una encuesta destinada a medir la satisfacción de los consumidores con los servicios específicos en todos los países de la UE, y unos 403 000 euros en un análisis de los perjuicios causados a los consumidores. Se encargó un análisis de las normas y la jurisprudencia nacionales sobre prácticas comerciales desleales en los nuevos Estados miembros por un importe de 90 000 euros a fin de completar anteriores estudios.

Los puntos de vista sobre los derechos de los pasajeros proporcionaron material para dar nuevos pasos en favor de los mismos en la política de transporte de la UE. Las percepciones sobre los SIG se incluyeron en el Informe de 2005 «Evaluation of the performance of network industries providing services of general interest». Los datos obtenidos con las encuestas de años precedentes se reunieron y se publicaron en «Consumers in Europe – Facts and figures» (56 000 euros). El presente informe y los resultados de las encuestas se publican en el sitio web Europa.

3. ACCIONES DESTINADAS A PROMOVER UN CUMPLIMIENTO EFICAZ DE LAS NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

3.1. Acción 5: Coordinación de acciones de vigilancia y medidas de ejecución

Se gastaron unos 220 000 euros en una evaluación de la viabilidad y en la creación de un prototipo en forma de maqueta para una base de datos y un sistema de TI para apoyar la puesta en práctica del Reglamento 2006/2004 sobre cooperación en materia de protección de los consumidores. Los resultados se presentaron a los Estados miembros y se ha iniciado en 2006 el desarrollo del sistema.

3.2. Acción 7: Acciones de seguimiento y evaluación de la seguridad de los servicios y los productos no alimentarios

En el marco de las medidas en apoyo de la aplicación de la Directiva sobre seguridad general de los productos, se efectuó un inventario comparativo de enfoques y métodos para la evaluación de la seguridad de los productos de consumo. Este

inventario concluirá en 2006 y comparará los enfoques en materia de evaluación del riesgo para la salud y la seguridad de los productos de consumo que utilizan las autoridades responsables de la vigilancia y la puesta en práctica así como los órganos de ensayo y certificación de los países de la UE y el EEE. Asimismo, se destinaron fondos para el desarrollo de una aplicación de TI a fin de que la utilicen los productores y los distribuidores para cumplir con su obligación de notificar los productos peligrosos a las autoridades nacionales de vigilancia, tal como se exige en la Directiva. La aplicación básica se someterá a prueba a principios de 2006 y se espera que sea plenamente operativa a finales de ese año. Una serie de talleres con puntos de contacto RAPEX en noviembre de 2004 examinaron las directrices para la notificación de productos peligrosos. El gasto en este ámbito se elevó a 376 850 euros.

Se efectuó un inventario y un análisis comparativo de las medidas nacionales de transposición de la Directiva 2001/95/CE relativa a la seguridad general de los productos y su aplicación práctica, con un coste de 200 000 euros. Sus resultados apoyarán la verificación de la transposición y la aplicación en 2006. Se emprendió un estudio destinado a desarrollar opciones y crear un prototipo para un sistema de TI de intercambio de información entre autoridades nacionales que formen parte de la red, tal como se prevé en el artículo 10 de la Directiva, con un coste de 207 345 euros. Los resultados se presentaron a los Estados miembros en octubre de 2005, y se tomarán otras decisiones en 2006. En marzo de 2005, una conferencia con Estados miembros debatió la programación de las actividades de vigilancia del mercado (125 000 euros). Una reunión de expertos en agosto de 2005 debatió las opciones para mejorar la base de datos sobre lesiones (6 000 euros). A continuación, se emprendió un estudio de viabilidad, con un coste de aproximadamente 100 000 euros. Se iniciaron evaluaciones técnicas en apoyo de la elaboración de normas sobre seguridad de los productos para encendedores con seguridad para los niños, y puertas y escaleras seguras para los niños (aproximadamente 48 000 euros). Asimismo, se comprometieron otros 70 000 euros para informática técnica de apoyo al sistema RAPEX.

3.3. Acción 8: Seguimiento de los sistemas de resolución alternativa de litigios

Se emprendió un análisis comparativo de las vías de recurso de que disponen los consumidores en los Estados miembros de la UE, los EE.UU., Canadá y Australia, con un coste de 185 400 euros.

3.4. Acción 9: (Acción conjunta) Ayudas económicas para organismos públicos o sin ánimo de lucro que constituyan redes comunitarias que informen y ayuden a los consumidores

En 2004 se destinaron un total de casi 4,7 millones de euros a las redes de ayuda a los consumidores como parte de las acciones conjuntas con autoridades nacionales. En este importe se incluyen las contribuciones a la fase de transición de la Red EJE en 2004 en 15 Estados miembros, Noruega e Islandia (casi 737 000 euros), así como para el primer año de funcionamiento (2005) de la red europea de ayuda a los consumidores y su ampliación a seis nuevos Estados miembros (República Checa, Polonia, Estonia, Lituania, Chipre y Letonia). En 2005, se destinaron aproximadamente 4 millones de euros a esta red, incluidas nuevas oficinas en Malta y Eslovaquia, y la elaboración de herramientas de TI y un logotipo. La fusión de las

redes ha desembocado en un servicio único y centralizado para los consumidores que tienen problemas relacionados con compras transfronterizas, y en una mejor relación entre coste y eficacia.

3.5. Acción 10: (Acción conjunta) Ayudas económicas para acciones conjuntas específicas de vigilancia y ejecución

En 2004 se cofinanció una acción conjunta con las autoridades alemanas, austriacas, belgas, estonias y luxemburguesas por un importe de 110 000 euros, con el fin de crear un nuevo sistema, basado en Internet, de información y comunicación para la vigilancia del mercado. Este sistema tiene como objetivo facilitar la introducción de los resultados de pruebas de seguridad de productos por la industria y de los análisis de los datos estadísticos. Se espera concluir esta tarea a finales de 2006. En 2005, se cofinanció una acción conjunta con 15 Estados miembros y un coste de más de un millón de euros destinada a desarrollar las mejores prácticas en diferentes áreas de la vigilancia del mercado.

Se cofinanció (77 128 euros) junto con las autoridades italianas, alemanas, chipriotas, finlandesas y francesas, una acción conjunta de vigilancia para establecer un sistema de registro en línea de accidentes y lesiones debidos a la ingestión de objetos no alimentarios por niños de entre cero y tres años de edad. Esta acción, denominada «Susy Safe», recogerá datos de asociaciones de consumidores y autoridades nacionales de vigilancia del mercado, tratará de determinar el tipo de productos implicados en las lesiones, evaluará la repercusión de las disparidades socioeconómicas en el riesgo de lesiones, y abordará diferentes temas relativos a la educación de los consumidores. Se espera disponer de los primeros resultados a principios de 2007.

4. ACCIONES DESTINADAS A PROMOVER UNA PARTICIPACIÓN ADECUADA DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES EN LAS POLÍTICAS DE LA UNIÓN EUROPEA

4.1. Acción 13: Formación dirigida al personal de las organizaciones de consumidores regionales, nacionales y europeas, y otras acciones potenciadoras

En 2004 y 2005 se gastaron aproximadamente 1,3 millones de euros en dieciocho sesiones de formación dirigidas a asociaciones de consumidores. Se impartió formación a más de 400 miembros de su personal, el 50 % de las cuales procedían de los nuevos Estados miembros, Rumanía y Bulgaria, sobre gestión, grupos de presión y legislación comunitaria. Los participantes indicaron un elevado nivel de satisfacción con los cursos de formación en las evaluaciones ex post. Estas sesiones satisfacen la necesidad específica de mejorar las capacidades y cualificaciones del personal de las asociaciones en los nuevos Estados miembros. En 2004 se organizaron talleres para expertos de asociaciones de consumidores sobre sustancias químicas en los productos de consumo y sobre supervisión de la seguridad de los productos (87 500 euros).

4.2. Acción 14: Información sobre los derechos de los consumidores

Se gastaron casi dos millones de euros en una campaña de información sobre los derechos de los consumidores y la promoción de asociaciones de consumidores en

Polonia, que la Comisaria Danuta Huebner inauguró el 16 de mayo de 2005 en Varsovia. La asociación polaca de consumidores ha comunicado un incremento sustancial de simpatizantes y de preguntas de los consumidores. En 2005 se destinaron más de dos millones de euros a la puesta en marcha de campañas similares en la República Checa, Eslovaquia y Eslovenia. Se comprometieron aproximadamente 130 000 euros para encuestas destinadas a medir el impacto de estas campañas.

Se dedicaron otros 126 000 euros al mantenimiento y la actualización de páginas sobre temas relativos a los consumidores en el sitio web Europa. Se destinaron 25 000 euros a la reimpresión de «Consumer Policy Strategy», la publicación impresa de la encuesta relativa a las opiniones de los consumidores sobre los servicios de interés general, así como a almacenamiento, distribución e ilustraciones de las publicaciones. Se comprometieron 50 000 euros para la publicación de un folleto sobre las nuevas normas en materia de prácticas comerciales desleales.

4.3. Acción 15: Educación de los consumidores, incluidas acciones dirigidas a los jóvenes consumidores y el desarrollo de herramientas educativas interactivas

En 2004 y 2005 se gastaron 3,2 millones de euros en la segunda y la tercera edición de la publicación «European Consumer Diary», destinada a los jóvenes consumidores de entre 16 y 18 años de edad. Se produjeron y distribuyeron aproximadamente 940 000 ejemplares de la edición de 2005/2006. Las autoridades nacionales y regionales están aportando su contribución a la tercera edición de esta publicación (2006/2007), que llegará a más de un millón de jóvenes, y los resultados de una evaluación de sus primeros años efectuada en 2005 fueron muy positivos. Se destinaron casi 400 000 euros a la adaptación a los nuevos Estados miembros de las herramientas educativas para adultos sobre consumo basadas en internet, elaboradas en 2005 para la EU-15, y otros 1 800 euros a una reunión de expertos sobre este asunto. Asimismo, se destinaron aproximadamente 50 000 euros a un análisis de las necesidades para la creación de un Máster europeo integrado sobre temas de consumo.

4.4. Acciones 16 y 17: Ayudas económicas para el funcionamiento de las organizaciones de consumidores europeas

Se concedieron subvenciones para gastos de funcionamiento a la Asociación Europea para la Coordinación de la Representación de los Consumidores en la Normalización (ANEC, aproximadamente 1,2 millones de euros en 2004, y 1,3 en 2005) y la Organización Europea de Consumidores (BEUC, aproximadamente 1,2 millones de euros en 2004, y 1,25 en 2005). En comparación con años anteriores, se incrementaron estas subvenciones a fin de permitir la integración de las asociaciones de consumidores de los nuevos Estados miembros a nivel de la UE.

5. ACCIONES DESTINADAS A PROMOVER VARIOS OBJETIVOS

5.1. **Acción 18: Ayudas económicas para proyectos específicos a nivel comunitario o nacional en apoyo de los objetivos de la política de los consumidores**

Tras la convocatoria de propuestas de 2004, se cofinanció un total de 15 proyectos específicos por un importe total de aproximadamente 2,3 millones de euros. Los principales beneficiarios fueron las organizaciones nacionales de consumidores y otras ONG. Cinco proyectos recibieron una cofinanciación del 75 %, reservada para los nuevos Estados miembros. La convocatoria de propuestas de 2005 reforzó los requisitos para las asociaciones transnacionales e insistió en mayor medida en la divulgación de los resultados. Se seleccionaron cuatro proyectos para cofinanciación por un total estimado de aproximadamente 2,35 millones de euros. Dos de ellos se centran en el refuerzo de las capacidades de las asociaciones de consumidores de los nuevos Estados miembros. Los contratos se firmarán cuando se hayan completado los controles presupuestarios detallados y se hayan aprobado los presupuestos finales. La concesión de las ayudas económicas se decidió en un plazo de tres meses a partir de la fecha límite de presentación de proyectos y se publicó la lista de proyectos financiados en el sitio web Europa.

Se creó un foro en internet para facilitar la creación de redes y la búsqueda de socios, que demostró su utilidad como herramienta para dar respuestas accesibles a todos a las solicitudes de clarificación, pero no presentó resultados destacables en la búsqueda de socios. Los costes externos de evaluación de las solicitudes de proyectos se elevaron a 6 000 euros. En aplicación de las recomendaciones de la Asamblea de Organizaciones de Consumidores, un grupo de trabajo *ad hoc* del Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores se reunió en febrero de 2005 y debatió diferentes maneras de mejorar proyectos específicos (4 000 euros).

5.2. **Acción 19: Evaluación de las acciones emprendidas conforme al presente marco general**

Se gastaron 149 730 euros en una evaluación de la base de datos CLAB sobre cláusulas contractuales abusivas, cuyos resultados cuestionan la rentabilidad y la eficacia de la base de datos tal como funciona. No se han programado otros gastos para la CLAB. Se comprometieron unos 85 000 euros para una evaluación de las ayudas económicas concedidas a las organizaciones europeas de consumidores en el período 2000-2003, y sus resultados podrán consultarse en 2006. En 2005, se gastaron 230 000 euros en una evaluación de la publicación «European Consumer Diary» y en una valoración del impacto de la Estrategia en materia de política de los consumidores de la UE 2002-2006 en las políticas nacionales en materia de consumo.

No se financiaron acciones en el marco de las acciones 6, 11 y 12.

6. CONCLUSIÓN

La Decisión 20/204/CE tenía por objeto que los gastos estuvieran estrictamente sometidos a los objetivos de la política de los consumidores. Entre las acciones financiadas, tienen cada vez más importancia las acciones destinadas a crear una base

de conocimientos para la elaboración de las políticas, que se explotan en gran medida para apoyar la integración de los intereses de los consumidores en otros ámbitos de las políticas de la UE. Se han puesto en marcha nuevas acciones conjuntas con los Estados miembros, especialmente sobre vigilancia del mercado. La fusión de los centros europeos de ayuda al consumidor ha mejorado la relación entre coste y eficacia, y su ejecución como acciones conjuntas con los Estados miembros ha proporcionado una base financiera más segura. Se han inaugurado nuevas iniciativas sobre información y educación de los consumidores y se han dedicado importantes energías a facilitar aplicaciones de proyectos específicos de mayor calidad. Se ha dado una mayor prioridad a nuevos instrumentos de apoyo a las asociaciones nacionales de consumidores, tales como las acciones de refuerzo de las capacidades. En la actualidad, es pronto para evaluar la mayor parte de las nuevas experiencias, ya que no se dispondrá de los resultados hasta los dos próximos años.