

## REGLUGERÐ EVRÓPUBINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) nr. 254/2014

2014/EES/76/04

frá 26. febrúar 2014

## um neytendaáætlun til margra ára fyrir tímabilið 2014–2020 og um niðurfellingu á ákvörðun nr. 1926/2006/EB(\*)

EVROPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS  
HAFA,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 169. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnarinnar,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

með hliðsjón af álitum efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins <sup>(1)</sup>,

með hliðsjón af álitum svæðanefndarinnar <sup>(2)</sup>,

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð <sup>(3)</sup>,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 3. mars 2010 með fyrirsögninni „Evrópa 2020 — Áætlun um snjallhagvöxt, sjálfbæran hagvöxt og hagvöxt fyrir alla“ („áætlunin Evrópa 2020“) er hvatt til þess að borgurum verði gert kleift að taka að fullu þátt í innri markaðnum, en til þess þarf að efla jafnt getu þeirra til að kaupa vörur og þjónustu yfir landamæri, einkum á Netinu, og traust þeirra á slíkum viðskiptum.
- 2) Sambandið leggur sitt af mörkum til að tryggja öfluga neytendavernd og að neytendur séu miðpunktur innri markaðarins með því að styðja og auka við stefnur aðildarríkjanna og leitast þannig við að tryggja að borgararnir geti notið ávinningsins af innri markaðnum til fulls og að öryggis þeirra og lagalegra og fjárhagslegra hagsmuna sé gætt við það með markvissum aðgerðum.

- 3) Neytendaáætlunin til margra ára fyrir tímabilið 2014–2020 („áætlunin“) ætti að stuðla að því að tryggja öfluga neytendavernd og styðja að fullu við markmið áætlunarinnar Evrópa 2020 að því er varðar hagvöxt og samkeppnishæfni með því að felld eru inn í hana tiltekin málefni, sem tilgreind eru í áætluninni Evrópa 2020, um stafræna áætlun fyrir Evrópu til að tryggja að stafræn tækni leiði í raun og veru til aukinnar velferðar neytenda, um sjálfbæran hagvöxt með því að stefna að sjálfbærari neyslumynstrum, um félagslega aðild með því að taka tillit til sérstakrar stöðu viðkvæmra neytenda og þarfa þjóða þar sem lífaldur fólks fer hækkandi og um snjalla reglusetningu (e. smart regulation), m.a. með vöktun neytendamarkaða til að stuðla að því að mótuð verði snjöll og markviss ákvæði.
- 4) Í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 22. maí 2012 með fyrirsögninni „Evrópsk neytendaáætlun — Efling trausts og vaxtar“ („neytendaáætlunin“) er settur fram stefnumótandi rammi um neytendastefnu Sambandsins á komandi árum þar sem stutt er við hagsmuni neytenda innan allra stefna Sambandsins. Markmið neytendaáætlunarinnar er að taka upp nálgun sem miðar að því að með pólitískum aðgerðum verði stutt við bak neytenda allt þeirra líf með skilvirkum og áhrifaríkum hætti, með því að tryggja öryggi vara og þjónustu sem þeim stendur til boða, upplýsa þá og fræða, styrkja stofnanir sem gæta hagsmuna þeirra, efla réttindi þeirra, með því að veita þeim aðgang að réttarkerfinu og að úrlausn deilumála og með því að tryggja að neytendalögum sé framfylgt.
- 5) Efnahagssamdrátturinn á undanförunum árum hefur leitt í ljós ýmsa ágalla og ósamræmi á innri markaðnum sem dregið hafa úr tiltrú neytenda og borgaranna til hans. Þrátt fyrir að viðurkenna verði þær fjárhagslegu skorður sem Sambandið býr við um þessar mundir ætti það engu að síður að leggja til nægilega fjármuni til þess að ná megi takmörkum áætlunarinnar og ætti því að styðja áætlunina Evrópa 2020.
- 6) Það skiptir sköpum fyrir tilkomu innri markaðarins að fjarlægðar verði óréttmætar og óþarflega miklar hindranir sem enn standa í vegi eðlilegrar starfsemi innri markaðarins og að traust og tiltrú borgaranna á kerfið verði eflað, sérstaklega að því er varðar kaup yfir landamæri. Sambandið ætti að stefna að því að skapa réttar aðstæður til að gera neytendum kleift að taka vel ígrundaðar og upplýstar ákvarðanir með því að láta þeim í té réttu tækin, þekkinguna og getuna og með því að stuðla að vitundarvakningu hjá neytendum.

(\*) Þessi EB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 84, 20.3.2014, bls. 42. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 251/2014 frá 13. nóvember 2014 um breytingu á bókun 31 við EES-samninginn um samvinnu á sérstökum sviðum utan marka fjórþætta frelsisins, biður birtingar.

<sup>(1)</sup> Stjtið. ESB C 181, 21.6.2012, bls. 89.

<sup>(2)</sup> Stjtið. ESB C 225, 27.7.2012, bls. 217.

<sup>(3)</sup> Afstaða Evrópubingsins frá 14. janúar 2014 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum) og ákvörðun ráðsins frá 11. febrúar 2014.

- 7) Í þessari reglugerð er tekið tillit til efnahagslegs, félagslegs og tæknilegs umhverfis og þeirra nýju áskorana sem þeim fylgja. Með þeim aðgerðum, sem fjármagnaðar verða innan ramma áætlunarinnar, verður einkum leitast við að takast á við málefni sem tengjast alþjóðavæðingu, stafvæðingu, þeim sífellt flóknari ákvörðunum sem neytendur standa frammi fyrir, þörfinni á því að skipta yfir í sjálfbærari neyslumynstur, hækkandi aldri þjóða, félagslegri útilokun og viðkvæmum neytendum. Lögð er mjög rík áhersla á að fella hagsmunamál neytenda inn í allar stefnur Sambandsins, í samræmi við 12. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins. Samræmi við aðrar stefnur og áætlanir Sambandsins er lykilatriði til að tryggja að fullt tillit sé tekið til hagsmuna neytenda í öðrum stefnum. Til þess að stuðla að samlegðaráhrifum og koma í veg fyrir tvíverknad ættu aðrir sjóðir og aðrar áætlanir Sambandsins að láta í té fjárstuðning til að fella hagsmuni neytenda inn á sínum sviðum.
- 8) Áætlunin ætti að tryggja öllum neytendum öflugan vernd, með sérstakri áherslu á viðkvæma neytendur í því skyni að taka tillit til sérþarfa þeirra og efla getu þeirra, eins og hvatt er til í ályktun Evrópuþingsins frá 22. maí 2012 um áætlun um að efla réttindi viðkvæmra neytenda <sup>(4)</sup>. Einkum ætti áætlunin að tryggja að viðkvæmir neytendur hafi aðgang að upplýsingum um vörur og þjónustu til að þeir hafi jöfn tækifæri til að taka upplýstar ákvarðanir að eigin vali, einkum vegna þess að viðkvæmir neytendur geta átt erfitt með að nálgast og skilja upplýsingar til neytenda og því er meiri hættu á að villt sé um fyrir þeim.
- 9) Í áætluninni ætti einkum að taka sérstakt tillit til barna, m.a. með samstarfi við hagsmunaaðila til að tryggja að þeir skuldbindi sig til þess að þegar auglýsingum er beint til barna sé það gert með ábyrgum hætti, einkum í því skyni að berjast gegn villandi auglýsingum á Netinu.
- 10) Mæla ætti fyrir um aðgerðir í áætluninni, sem myndar Sambandsramma um fjármögnun þeirra. Reglugerð þessari er ætlað að mynda lagagrundvöll fyrir þessar aðgerðir og framkvæmd áætlunarinnar í samræmi við 54. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB, KBE) nr. 966/2012 <sup>(5)</sup>. Reglugerð þessi byggir á og heldur áfram aðgerðum sem fjármagnaðar eru samkvæmt ákvörðun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 1926/2006/EB <sup>(6)</sup>.
- 11) Mikilvægt er að bæta neytendavernd. Til að ná þessu almenna markmiði ætti að ákveða sértæk markmið varðandi öryggi, upplýsingar og fræðslu til neytenda og stuðning við neytendasamtök á vettvangi Sambandsins, réttindi og úrlausn deilumála ásamt framfylgd að því er varðar réttindi neytenda. Fylgjast ætti reglulega með og meta gildi og áhrif ráðstafana sem gripið er til innan ramma áætlunarinnar til þess að auðvelda snjallari stefnumótun, neytendum í hag. Þróa ætti vísa til að leggja mat á stefnu í neytendamálum og einkum á áhrif ráðstafana sem gerðar eru, en þó ætti að skoða gildi þeirra í víðara samhengi.
- 12) Mikilvægt er að efla tiltrú neytenda. Til að ná þessu markmiði er nauðsynlegt að efla svigrúm til aðgerða, einkum með viðeigandi fjárstuðningi til handa neytendasamtökum á vettvangi Sambandsins og neytendamiðstöðvum í Evrópu, með tilliti til mikilvægs hlutverks þeirra við að veita neytendum upplýsingar og aðstoð í sambandi við réttindi þeirra, styðja neytendur í deilumálum á sviði neytendamála, einkum að því er varðar aðgang að viðeigandi fyrirkomulagi til lausnar deilumála, og vinna að hagsmunum neytenda í tengslum við eðlilega starfsemi innri markaðarins. Samtök þessi og miðstöðvar ættu að búa yfir getu til að efla neytendavernd og tiltrú neytenda með því að grípa til aðgerða á vettvangi og sníða aðstoð, upplýsingar og fræðslu að þörfum hvers og eins.
- 13) Nauðsynlegt er að kveða á um aðstoðarhæfar aðgerðir til að ná þessum markmiðum.
- 14) Nauðsynlegt er að skilgreina flokka hugsanlegra styrkhæfra aðila.
- 15) Í þessari reglugerð er kveðið á um viðmiðunarfráfarð fyrir áætlunina, í skilningi 17. liðar samstarfssamningsins milli stofnana Evrópuþingsins, ráðsins og framkvæmdastjórnarinnar frá 2. desember 2013 um aga í stjórn fjármála, samstarf við fjárlagagerð og trausta fjármálastjórn <sup>(7)</sup>, án þess að það hafi áhrif á valdsvið Evrópuþingsins og ráðsins að því er varðar fjárlagagerð, eins og mælt er fyrir um í sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins.

<sup>(4)</sup> Stjtið. ESB C 264 E, 13.9.2013, bls. 11.

<sup>(5)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB, KBE) nr. 966/2012 frá 25. október 2012 um fjárhagsreglur sem gilda um fjárlög Evrópusambandsins og um niðurfellingu reglugerðar ráðsins (EB, KBE) nr. 1605/2002 (Stjtið. ESB L 298, 26.10.2012, bls. 1).

<sup>(6)</sup> Ákvörðun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 1926/2006/EB frá 18. desember 2006 um að koma á aðgerðaáætlun Bandalagsins á sviði stefnu í neytendamálum (2007–2013) (Stjtið. ESB L 404, 30.12.2006, bls. 39).

<sup>(7)</sup> Stjtið. ESB C 373, 20.12.2013, bls. 1.

- 16) Í anda meginreglnanna um trausta fjármálastjórnun, gagnsæi og sveigjanleika í framkvæmd áætlunarinnar ætti framkvæmdaskrifstofunni að vera heimilt að starfa áfram ef öllum kröfum sem settar eru samkvæmt reglugerð ráðsins (EB) nr. 58/2003 <sup>(8)</sup> er fullnægt.
- 17) Úthlutanir úr sjóðum Sambandsins og aðildarríkja á sviði öryggis, fræðslu og réttinda neytenda og framfylgdar ættu að vera betur samræmdar til að tryggja að þær komi hver annarri til fyllingar, tryggja meiri skilvirkni og sýnileika, og til að ná betri samlegðaráhrifum í fjárframlögum.
- 18) Í samningnum um Evrópska efnahagssvæðið er kveðið á um samvinnu á sviði neytendaverndar á milli Sambandsins og aðildarríkja þess annars vegar og þeirra landa innan Fríverslunarsamtaka Evrópu sem eiga aðild að Evrópska efnahagssvæðinu hins vegar. Einnig ætti að gera ráðstafanir til þess að önnur lönd geti tekið þátt í áætluninni, einkum nágrannalönd Sambandsins og lönd sem eru að sækja um, hafa sótt um eða eru að fá aðild að Sambandinu.
- 19) Í tengslum við framkvæmd áætlunarinnar og með tilliti til alþjóðavæðingar framleiðsluferlisins og vaxandi vixltengsla markaða ætti að hvetja til samvinnu við þriðju lönd, sem ekki taka þátt í áætluninni, með tilliti til viðkomandi samninga milli þeirra landa og Sambandsins.
- 20) Fela ætti framkvæmdastjórninni vald til að samþykkja gerðir í samræmi við 290. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins að því er varðar breytingar á vísunum sem settir eru fram í II. viðauka, til að taka mið af breytingum á lagamma á sviði neytendaverndar, og að því er varðar breytingar á I. viðauka með því að afnema sértækar aðgerðir sem um er að ræða til að taka mið af niðurstöðum matsskýrslu framkvæmdastjórnarinnar. Einkar mikilvægt er að framkvæmdastjórnin hafi viðeigandi samráð meðan á undirbúningsvinnu hennar stendur, þ.m.t. við sérfræðinga. Við undirbúning og samningu framseldra gerða ætti framkvæmdastjórnin tryggja samhliða, tímanlega og viðeigandi afhendingu viðkomandi skjala til Evrópuþingsins og ráðsins.
- 21) Til að tryggja samræmd skilyrði við framkvæmd þessarar reglugerðar ætti að fela framkvæmdastjórninni framkvæmdarvald til að samþykkja árlegar starfsáætlanir. Þessu valdi ber að beita í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 182/2011 <sup>(9)</sup>. Í ljósi þess að í áætluninni eru ekki settar fram viðmiðanir um vöruöryggi heldur er markmið hennar að veita fjárstuðning til úrræða til að hrinda í framkvæmd stefnu um vöruöryggi, og í ljósi þess að um tiltölulega lága fjárhæð er að ræða, er viðeigandi að ráðgjafarnefndarmeðferð gildi.
- 22) Vernda ber fjárhagslega hagsmuni Sambandsins meðan á útgjaldatímabilinu stendur með ráðstöfunum sem eru í réttu hlutfalli við brot, þ.m.t. ráðstöfunum til að koma í veg fyrir, greina og rannsaka misfellur, endurheimta fjármuni sem hafa glatast, verið ranglega greiddir eða notaðir á rangan hátt og, þar sem við á, með stjórnsýsluviðurlögum og fjárhagslegum viðurlögum í samræmi við reglugerð (ESB, KBE) nr. 966/2012.
- 23) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiðum þessarar reglugerðar vegna þess að málefnið, sem þeim tengjast, ná yfir landamæri og þeim verður betur náð á vettvangi Sambandsins, vegna meiri möguleika til aðgerða á vegum þess, er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari reglugerð til að ná þessum markmiðum.
- 24) Fella ber ákvörðun nr. 1926/2006/EB úr gildi.
- 25) Rétt þykir að tryggja snurðalaus umskipti án truflunar milli aðgerðaáætlunar Bandalagsins á sviði stefnu í neytendamálum (2007–2013), sem komið var á fót með ákvörðun nr. 1926/2006/EB, og þessarar áætlunar, einkum að því er varðar framhald ráðstafana til margra ára og mat á árangri af fyrri áætlun og sviðum sem þarf að huga betur að. Enn fremur þykir rétt að samræma tímallengd þessarar áætlunar við þann tíma er gildir um fjárhagsgrammann til margra ára fyrir tímabilið 2014–2020, sem mælt er fyrir um í reglugerð ráðsins (ESB, KBE) nr. 1311/2013 <sup>(10)</sup>. Því ætti þessi reglugerð að gilda frá 1. janúar 2014. Frá og með 1. janúar 2021 ættu fjárveitingar til tækni- og stjórnsýsluástoðar að ná yfir kostnað sem tengist stjórnun aðgerða sem ekki er lokið fyrir lok ársins 2020, ef nauðsyn krefur.

#### SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

*I. gr.*

#### **Neytendaáætlun til margra ára**

Með þessari reglugerð er komið á fót neytendaáætlun til margra ára fyrir tímabilið frá 1. janúar 2014 til 31. desember 2020 (hér á eftir nefnd „áætlun“).

<sup>(8)</sup> Reglugerð ráðsins (EB) nr. 58/2003 frá 19. desember 2002 um stofnsamþykkt framkvæmdaskrifstofa sem verða falin tiltekin verkefni í tengslum við stjórnun áætlana Bandalagsins (Stjtið. EB L 11, 16.1.2003, bls. 1).

<sup>(9)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 182/2011 frá 16. febrúar 2011 um reglur og almennar meginreglur varðandi tilhögun eftirlits aðildarríkjana með framkvæmdastjórninni þegar hún beitir framkvæmdavaldi sínu (Stjtið. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 13).

<sup>(10)</sup> Reglugerð ráðsins (ESB, KBE) nr. 1311/2013 frá 2. desember 2013 um fjárhagsgramma til margra ára fyrir tímabilið 2014–2020 (Stjtið. ESB L 347, 20.12.2013, bls. 884).

## 2. gr.

**Almennt markmið**

Almennt markmið áætlunarinnar er að tryggja öfluga neytendavernd, að efla vald neytenda og að neytandinn verði miðpunktur innri markaðarins innan ramma heildaráætlunar um snjallhagvöxt, sjálfbæran hagvöxt og hagvöxt fyrir alla. Til þess mun áætlunin stuðla að heilsuvernd, öryggi og verndun fjárhagslegra hagsmuna neytenda, auk þess að stuðla að rétti þeirra til upplýsinga og fræðslu og til að bindast samtökum í þeim tilgangi að standa vörð um hagsmuni sína, ásamt því að styðja við að hagsmunir neytenda verði felldir inn í aðra málaflokka. Áætlunin skal koma til fyllingar stefnum aðildarríkjanna, styðja þær og hafa eftirlit með þeim.

## 3. gr.

**Sértæk markmið og vísar**

1. Unnið skal að almenna markmiðinu sem um getur í 2. gr. með eftirfarandi sértækum markmiðum:

a) Markmið I — Öryggi: að styrkja og efla vöruöryggi með skilvirkni markaðseftirliti í öllu Sambandinu.

Árangur í að ná þessu markmiði verður einkum mældur út frá starfsemi og skilvirkni hraðviðvörðunarkerfis ESB fyrir hættulegar neysluvéður (RAPEX).

b) Markmið II — Upplýsingar og fræðsla til neytenda og stuðningur við neytendasamtök: að bæta fræðslu og upplýsingar til neytenda og efla vitund þeirra um réttindi sín, að þróa heimildagrunn fyrir neytendastefnu og styðja við neytendasamtök, þ.m.t. með tilliti til sértækra þarfa viðkvæmra neytenda.

c) Markmið III — Réttindi og úrlausn deilumála: að þróa og efla réttindi neytenda, einkum með snjallri reglusetningu og með því að bæta aðgengi að einfaldri, skilvirkri, hraðvirkri og ódýrri úrlausn deilumála, þ.m.t. lausn deilumála utan dómstóla (e. alternative dispute resolution).

Árangur í að ná þessu markmiði verður einkum mældur út frá notkun leiða til lausnar deilumála utan dómstóla til að leysa úr deilum yfir landamæri og starfsemi kerfis sem nær til alls Sambandsins fyrir lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu og út frá hlutfalli neytenda sem grípa til aðgerða til að bregðast við vanda sem upp kemur.

d) Markmið IV — Framfylgd: að styðja við að réttindum neytenda sé framfylgt með því að efla samstarf milli landsbundinna aðila sem annast framfylgd og með því að styðja neytendur með ráðgjöf.

Árangur í að ná þessu markmiði verður einkum mældur út frá umfangi upplýsingaflæðis og árangri samstarfs innan samstarfsnetsins um neytendavernd (e. Consumer Protection Cooperation Network), starfsemi evrópsku neytendamíðstöðvanna og hversu vel neytendur þekkja þær.

Vandaðar neytendaupplýsingar og þátttaka neytenda eru forgangsatriði þvert á geira og skal því kveða skýrt á um þær, þegar unnt er, í öllum markmiðum sem eru bundin við tiltekna geira og aðgerðum sem eru fjármagnaðar innan ramma áætlunarinnar.

2. Lýsingu á vísunum er að finna í II. viðauka.

3. Framkvæmdastjórninni skal falið vald til að samþykkja framseldar gerðir í samræmi við 15. gr. til að breyta vísunum sem settir eru fram í II. viðauka.

## 4. gr.

**Aðstoðarhæfar aðgerðir**

Sértæku markmiðunum, sem um getur í 3. gr., skal náð með aðstoðarhæfum aðgerðum sem taldar eru upp hér á eftir:

a) innan ramma markmiðs I — Öryggi:

1) vísindaleg ráðgjöf og áhættugreining varðandi heilbrigði og öryggi neytenda í tengslum við þjónustu og framleiðsluvörur aðrar en matvæli, þ.m.t. stuðningur við verkefni óháðu vísindanefndanna sem komið var á fót með ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar 2008/721/EB<sup>(1)</sup>,

2) samræming aðgerða við markaðseftirlit og framfylgd varðandi vöruöryggi með tilliti til tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2001/95/EB<sup>(2)</sup> og aðgerðir til að bæta öryggi í neytendabjónustu,

3) viðhald og áframhaldandi þróun gagnagrunna um snyrtivörur,

b) innan ramma markmiðs II — Upplýsingar og fræðsla til neytenda og stuðningur við neytendasamtök:

<sup>(1)</sup> Ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar nr. 2008/721/EB frá 5. ágúst 2008 um að koma á ráðgjafarkerfi vísindanefnda og sérfræðinga á sviði sem varðar öryggi neytenda, lýðheilsu og umhverfismál og um niðurfellingu á ákvörðun 2004/210/EB (Stjtið. ESB L 241, 10.9.2008, bls. 21).

<sup>(2)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2001/95/EB frá 3. desember 2001 um öryggi vöru (Stjtið. EB L 11, 15.1.2002, bls. 4).

- 4) að byggja upp og bæta aðgang að heimildagrunni til stefnumótunar á sviðum sem snerta neytendur, til að móta snjöll og markviss ákvæði og til að greina hvers konar truflanir á markaði eða breytingar á þörfum neytenda, sem geta skapað grundvöll fyrir þróun stefnu í neytendamálum, til að greina á hvaða sviðum neytendur eiga í mestum vanda og til að fella hagsmuni neytenda inn í aðrar stefnur Sambandsins,
- 5) að veita stuðning með fjármögnun neytendasamtaka á vettvangi Sambandsins og með því að byggja upp getu neytendasamtaka á vettvangi Sambandsins eða á lands- eða svæðisvísu, auka gagnsæi og auka gagnkvæma miðlun á bestu starfsvenjum og sérfræðiþekkingu,
- 6) að auka gagnsæi neytendamarkaða og upplýsinga til neytenda, tryggja að neytendur fái sambærileg, áreiðanleg og aðgengileg gögn, þ.m.t. í tilvikum sem ná yfir landamæri, svo þeir geti ekki aðeins borið saman verð, heldur einnig gæði og endingu vara og þjónustu,
- 7) að efla neytendafræðslu á öllum æviskeiðum, með sérstakri áherslu á viðkvæma neytendur,
- c) innan ramma markmiðs III — Réttindi og úrlausn deilumála:
- 8) undirbúningur framkvæmdastjórnarinnar að löggjöf um neytendavernd og annarri reglusetningu, eftirlit með lögleiðingu í aðildarríkjum og síðar mat á áhrifum löggjafarinnar og efling sameiginlegs eftirlits og sjálfseftirlits (e. co-regulatory and self-regulatory initiatives) og eftirlit með raunverulegum áhrifum þessa á neytendamarkaði,
- 9) að greiða fyrir aðgangi neytenda að úrræðum til lausnar deilumála, einkum til lausnar mála utan dómstóla, þ.m.t. með kerfi fyrir rafræna málsmeðferð á Netinu sem nær til alls Sambandsins og með netsamstarfi landsbundinna úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, þar sem sérstaklega er hugað að viðeigandi ráðstöfunum með tilliti til þarfá og réttinda viðkvæmra neytenda; að fylgjast með starfsemi og skilvirkni úrræða til lausnar deilumála fyrir neytendur, þ.m.t. með þróun og viðhaldi viðeigandi upplýsingatæknitóla og gagnkvæmri miðlun bestu starfsvenja og reynslu í aðildarríkjum á hverjum tíma,

d) innan ramma markmiðs IV — Framfylgd:

- 10) samræming aðgerða við eftirlit og framfylgd með tilliti til reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 <sup>(13)</sup>,
- 11) fjárframlög til sameiginlegra aðgerða með opinberum aðilum eða aðilum, sem ekki eru reknir í hagnaðarskyni, og sem mynda net innan Sambandsins er veita neytendum upplýsingar og aðstoð til að hjálpa þeim að neyta réttar síns og fá aðgang að viðeigandi úrlausn deilumála, þ.m.t. kerfum til lausnar deilumála utan dómstóla á Netinu (Evrópunet neytendamiðstöðva).

Þar sem við á eru aðstoðarhæfu aðgerðirnar, sem settar eru fram í fyrstu málsgrein þessarar greinar, tilgreindar nánar í I. viðauka og skráðar þar undir sértækum aðgerðum.

5. gr.

#### Styrkhæfir aðilar

1. Styrki til rekstrar neytendasamtaka á vettvangi Sambandsins má veita evrópskum neytendasamtökum sem fullnægja öllum eftirtöldum skilyrðum:
- a) þau eru óopinber, ekki rekin í hagnaðarskyni, eru óháð hagsmunum að því er varðar atvinnugreinar, viðskipti og verslun, eða öðrum hagsmunum sem rekast á, og hafa sem höfuðmarkmið og -starfsemi að efla og vernda heilsu, öryggi og fjárhagslega og lagalega hagsmuni neytenda í Sambandinu,
- b) þau hafa fengið umboð til að gæta hagsmuna neytenda á vettvangi Sambandsins frá samtökum í að minnsta kosti helmingi aðildarríkjanna sem eru fulltrúar neytenda, í samræmi við innlendar reglur eða venju, og eru virk á svæðis- eða landsvísu.
2. Styrki til rekstrar alþjóðlegra aðila, sem vinna að meginreglum og stefnum sem stuðla að því að markmiðum áætlunarinnar verði náð, má veita samtökum, sem fullnægja öllum eftirtöldum skilyrðum:
- a) þau eru óopinber, ekki rekin í hagnaðarskyni, eru óháð hagsmunum að því er varðar atvinnugreinar, viðskipti og verslun, eða öðrum hagsmunum sem rekast á, og hafa sem höfuðmarkmið og -starfsemi að efla og vernda heilsu, öryggi og fjárhagslega og lagalega hagsmuni neytenda,
- <sup>(13)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (Stjtið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1).

b) Þau stunda alla eftirfarandi starfsemi: eru formlegur vettvangur til að fulltrúar neytenda frá Sambandinu og þriðju löndum geti lagt sitt af mörkum til pólitískrar umræðu og stefnumótunar, skipuleggja fundi með ákvörðunartöku- og eftirlitsaðilum til að kynna og tala fyrir hagsmunum neytenda gagnvart opinberum yfirvöldum, greina sameiginleg málefni og vandamál neytenda, halda á lofti sjónarmiðum neytenda í tengslum við tvíhliða samskipti milli Sambandsins og þriðju landa, stuðla að skiptum á og útbreiðslu sérfræðipækkingar og þekkingar á málefnum neytenda í Sambandinu og þriðju löndum og gefa ráðleggingar um stefnu.

3. Styrki til rekstrar aðila á vettvangi Sambandsins, sem komið er á fót til að samræma aðgerðir til framfylgdar á sviði vöruöryggis, má veita aðilum sem viðurkenndir eru í þeim tilgangi samkvæmt lögjöf Sambandsins.

4. Styrki til aðgerða til aðila sem ná til alls Sambandsins til þess að þróa háttæmisreglur (e. codes of conduct), bestu starfsvenjur og viðmiðunarreglur um samanburð á verði, gæðum og endingu vara má veita aðilum sem fullnægja öllum eftirtöldum skilyrðum:

a) Þeir eru óopinberir, ekki reknir í hagnaðarskyni, eru óháðir hagsmunum að því er varðar atvinnugreinar, viðskipti og verslun, eða öðrum hagsmunum sem rekast á, og hafa meðal höfuðmarkmiða og -starfsemi sinnar að efla og vernda hagsmuni neytenda,

b) Þeir eru virkir í að minnsta kosti helmingi aðildarríkja.

5. Styrki til skipulagningar á viðburðum á vegum formenskunnar sem varða neytendastefnu Sambandsins má veita landsbundnum yfirvöldum þess aðildarríkis sem fer með formensku í samsetningum ráðsins, öðrum en á sviði utanríkismála, eða aðilum sem það aðildarríki tilnefnir.

6. Styrki til aðgerða til yfirvalda í aðildarríkjunum sem bera ábyrgð á neytendamálum og sambærilegra yfirvalda þriðju landa má veita yfirvöldum sem tilkynnt hefur verið um til framkvæmdastjórnarinnar í samræmi við reglugerð (EB) nr. 2006/2004 eða tilskipun 2001/95/EB af hálfu aðildarríkis, eða af hálfu þriðja lands, sem um getur í 7. gr. þessarar reglugerðar, eða aðilum, sem eru ekki reknir í hagnaðarskyni, sem umrædd yfirvöld hafa tilnefnt sérstaklega í þeim tilgangi.

7. Styrki til embættismanna sem annast framfylgd í aðildarríkjunum og þriðju löndum má veita embættismönnum yfirvalda sem tilkynnt hefur verið um til framkvæmdastjórnarinnar í samræmi við reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2001/95/EB, af hálfu aðildarríkis, eða af hálfu þriðja lands, sem um getur í 7. gr. þessarar reglugerðar.

8. Styrki til aðgerða má veita aðila, tilnefndum af aðildarríki eða af þriðja landi sem um getur í 7. gr., sem er ekki rekinn í hagnaðarskyni og sem valinn er í gagnsæju ferli, eða opinberum aðila. Aðili sem tilnefndur er skal eiga aðild að neti á vegum Sambandsins, sem veitir neytendum upplýsingar og aðstoð til að neyta réttar síns og fá aðgang að viðeigandi úrlausn deiluefna (Evrópunet neytendamiðstöðva). Koma má á fót rammasamstarfi sem langtímasamstarfsfyrirkomulagi milli framkvæmdastjórnarinnar og Evrópunets neytendamiðstöðva og/eða þeirra aðila sem það samanstendur af.

9. Styrki til aðgerða má veita kvörtunarþjónustuaðilum sem hafa staðfestu og starfa í aðildarríkjunum Sambandsins og í löndum Fríverslunarsamtaka Evrópu, sem eru aðilar að samningnum um Evrópska efnahagssvæðið, og sem bera ábyrgð á að taka við kvörtunum frá neytendum, leitast við að leysa úr kvörtunarmálum eða veita neytendum ráðgjöf eða upplýsingar um kvartanir eða fyrirspurnir, og sem eru þriðji aðili við kvörtun eða fyrirspurn frá neytanda gagnvart söluaðila. Undanskilin er kvörtunarþjónusta, rekin af söluaðilum, sem sinnir beint fyrirspurnum og kvörtunum frá neytendum eða kerfi til að sinna kvörtunum, rekið af söluaðila eða á vegum hans.

6. gr.

#### Fjárhagsrammi

1. Fjárhagsramminn til að hrinda áætluninni í framkvæmd, á tímabilinu 1. janúar 2014 til 31. desember 2020, skal vera 188 829 000 evrur á gangverði.

2. Árlegar fjárveitingar skulu háðar samþykki Evrópuþingsins og ráðsins og rúmast innan ramma fjárhagsáætlunarinnar til margra ára.

7. gr.

#### Þátttaka þriðju landa í áætluninni

Þátttaka í áætluninni skal vera opin eftirfarandi löndum:

a) löndum innan Fríverslunarsamtaka Evrópu sem eiga aðild að Evrópska efnahagssvæðinu, í samræmi við skilyrðin sem sett eru í samningnum um Evrópska efnahagssvæðið,

b) þriðju löndum, einkum inngöngulöndum, umsóknarlöndum og mögulegum umsóknarlöndum og löndum sem falla undir evrópsku nágrannastefnuna, í samræmi við almennar meginreglur og almenna skilmála og skilyrði fyrir þátttöku þessara landa í áætlunum Sambandsins, sem mælt er fyrir um í viðkomandi rammasamningnum, ákvörðunum samstarfsráða eða sambærilegum samningum.

## 8. gr.

**Tegundir íhlutunar og hámark samfjármögnunar**

1. Í samræmi við reglugerð (ESB, KBE) nr. 966/2012 geta fjárframlög Sambandsins verið annað hvort í formi fjárstyrkja eða opinberra innkaupa eða hvers konar annarrar íhlutunar sem nauðsynleg er til að ná markmiðunum sem um getur í 2. og 3. gr. reglugerðar þessarar.

2. Styrkir Sambandsins og hámark hvers þeirra skulu vera sem hér segir:

a) styrkir til rekstrar neytendasamtaka á vettvangi Sambandsins, eins og skilgreint er í 1. mgr. 5. gr., að hámarki 50% af aðstoðarhæfum kostnaði,

b) styrkir til rekstrar alþjóðlegra aðila, sem vinna að meginreglum og stefnum sem stuðla að því að markmiðum áætlunarinnar verði náð, eins og skilgreint er í 2. mgr. 5. gr., að hámarki 50% af aðstoðarhæfum kostnaði,

c) styrkir til rekstrar aðila á vettvangi Sambandsins, sem komið er á fót til að samræma aðgerðir til framfylgdar á sviði vöruöryggis og sem viðurkenndir eru í þeim tilgangi samkvæmt löggjöf Sambandsins, eins og skilgreint er í 3. mgr. 5. gr., að hámarki 95% af aðstoðarhæfum kostnaði,

d) styrkir til aðgerða til aðila sem ná til alls Sambandsins til þess að þróa háttæmisreglur, bestu starfsvenjur og viðmiðunarreglur um samanburð á verði, gæðum og endingu vara, eins og skilgreint er í 4. mgr. 5. gr., að hámarki 50% af aðstoðarhæfum kostnaði,

e) styrkir til skipulagningar á viðburðum á vegum formenskunnar sem varða neytendastefnu Sambandsins til handa landsbundnum yfirvöldum þess aðildarríkis sem fer með formensku í samsetningum ráðsins, öðrum en á sviði utanríkismála, eða aðilum sem það aðildarríki tilnefnir, að hámarki 50% af aðstoðarhæfum kostnaði,

f) styrkir til aðgerða til yfirvalda í aðildarríkjunum sem bera ábyrgð á neytendamálum og sambærilegra yfirvalda þriðju landa sem taka þátt í áætluninni skv. 7. gr., eins og skilgreint er í 6. mgr. 5. gr., að hámarki 50% af aðstoðarhæfum kostnaði, nema þegar um er að ræða aðgerðir sem hafa óvenjulegt notagildi, en þá skal framlag Sambandsins til aðstoðarhæfs kostnaðar vera að hámarki 70%,

g) styrkir til að skiptast á embættismönnum sem annast framfylgd, frá aðildarríkjum og þriðju löndum sem taka þátt í áætluninni skv. 7. gr., eins og skilgreint er í 7. mgr. 5. gr., til að standa straum af ferða- og dvalarkostnaði,

h) styrkir til aðgerða til aðila sem tilnefndir eru af aðildarríki eða þriðja landi sem um getur í 7. gr., eins og skilgreint er í 8. mgr. 5. gr., að hámarki 70% af aðstoðarhæfum kostnaði,

i) styrkir til aðgerða til landsbundinna kvörtunarþjónustuaðila neytenda, eins og skilgreint er í 9. mgr. 5. gr., að hámarki 50% af aðstoðarhæfum kostnaði.

3. Aðgerðir skulu teljast hafa óvenjulegt notagildi í skilningi f-liðar 2. mgr. þegar eftirfarandi á við:

a) að því er varðar styrki sem veittir eru yfirvöldum og tilkynntir framkvæmdastjórninni samkvæmt reglugerð (EB) nr. 2006/2004, ef a.m.k. sex aðildarríki eiga hlut að máli eða aðgerðirnar varða brot sem veldur, eða er líklegt til að valda, tjóni í tveimur eða fleiri aðildarríkjum,

b) að því er varðar styrki sem veittir eru yfirvöldum sem bera ábyrgð á vöruöryggi, ef a.m.k. tíu aðildarríki, sem eiga aðild að Evrópuneti lögbærri yfirvalda aðildarríkjanna um öryggi vöru, sem um getur í 10. gr. tilskipunar 2001/95/EB, eiga hlut að máli eða aðgerðirnar stuðla að framkvæmd markaðseftirlits á sviði öryggis neysluvara sem kveðið hefur verið á um í lagagerning Sambandsins.

## 9. gr.

**Stjórnsýslu- og tækniástoð**

1. Fjárúthlutun vegna áætlunarinnar getur einnig náð yfir útgjöld í tengslum við starfsemi er varðar undirbúning, eftirlit, endurskoðun og mat, sem er nauðsynlegt við stjórnun áætlunarinnar og til að ná markmiðum hennar, þ.m.t. upplýsingamiðlun stofnana um pólitísk forgangsmál Sambandsins að því marki sem þau tengjast almennu markmiði þessarar reglugerðar, ásamt öllum öðrum útgjöldum vegna tækni- og stjórnsýsluástoðar sem framkvæmdastjórnin stofnar til í sambandi við stjórnun áætlunarinnar.

2. Heildarfjárhæðin, sem veitt er til útgjalda í tengslum við starfsemi er varðar undirbúning, vöktun, eftirlit, endurskoðun og mat og til tækni- og stjórnsýsluástoðar, sem um getur í 1. mgr., skal vera að hámarki 12% af fjárhagsrammanum sem úthlutað er til áætlunarinnar.

## 10. gr.

**Aðferðir við framkvæmd**

Framkvæmdastjórnin skal annast framkvæmd áætlunarinnar í samræmi við þær stjórnunaraðferðir sem um getur í 58. gr. reglugerðar (ESB, KBE) nr. 966/2012.

## 11. gr.

**Samræmi og fyllid við aðrar stefnur**

Framkvæmdastjórnin skal tryggja, í samstarfi við aðildarríkin, að áætlunin sé í fullu samræmi við og komi til fyllingar öðrum viðeigandi stefnum, gerningum og aðgerðum Sambandsins, einkum innan ramma áætlunarinnar til margra ára um réttindi, jafnrétti og borgararétt fyrir tímabilið 2014–2020<sup>(14)</sup>.

## 12. gr.

**Árlegar starfsáætlanir**

Framkvæmdastjórnin skal hrinda áætluninni í framkvæmd með árlegum starfsáætlunum. Í árlegu starfsáætlunum skal unnið með samræmdum hætti að markmiðunum, sem sett eru í 2. og 3. gr., og aðgerðunum, sem settar eru fram í 4. gr. og tilgreindar nánar í I. viðauka.

Framkvæmdastjórnin skal samþykkja árlegar starfsáætlanir í formi framkvæmdargerða í samræmi við ráðgjafarnefndar-meðferðina sem um getur í 2. mgr. 16. gr. þessarar reglugerðar. Í þessum framkvæmdargerðum skal setja fram þættina sem kveðið er á um í reglugerð (ESB, KBE) nr. 966/2012, einkum:

- a) framkvæmd aðgerðanna í samræmi við 4. gr. þessarar reglugerðar og I. viðauka við hana, og leiðbeinandi úthlutun fjármagns,
- b) tímaáætlun fyrir fyrirhuguð útboð og auglýsingar eftir tillögum.

## 13. gr.

**Mat og miðlun**

1. Aðildarríkin skulu, að beiðni framkvæmdastjórnarinnar, leggja fram upplýsingar um framkvæmd áætlunarinnar og áhrifin af henni.

2. Framkvæmdastjórnin skal:

- a) eigi síðar en 30. september 2017:
  - i. fara yfir það hvernig miðar að ná markmiðum allra ráðstafana (með tilliti til niðurstaðna og áhrifa), stöðu mála að því er varðar framkvæmd aðstoðarhæfra aðgerða sem tilgreindar eru í 4. gr. og sértækra aðgerða sem um getur í I. viðauka, úthlutun fjármagns til

styrkþega í samræmi við skilyrðin sem sett eru í 5. gr., skilvirkni í notkun auðlinda og evrópskan virðisauka af þeim, með tilliti til þróunar á sviði neytendaverndar, með það að markmiði að ákveða hvort endurnýja skuli ráðstafanirnar, breyta þeim eða fella þær niður,

ii. leggja matsskýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um þá yfirferð sem hefur farið fram,

- b) eigi síðar en 31. desember 2017, ef við á, leggja fram tillögu að nýrri löggjöf eða, með fyrirvara um 3. mgr., samþykkja framselda gerð.

Í matsskýrslunni skal einnig fjallað um svigrúm til einföldunar á áætluninni, innra og ytra samhengi hennar, hvort öll markmið hennar eigi áfram við, og hvernig þær ráðstafanir, sem gerðar hafa verið, hafa stuðlað að forgangsmálum Sambandsins um snjallhagvöxt, sjálfbæran hagvöxt og hagvöxt fyrir alla. Í henni skal tekið tillit til niðurstaðna mats á langtímaáhrifum áætlunarinnar sem var undanfari þessarar.

Meta skal langtímaáhrif og varanleika áhrifa áætlunarinnar og skal matið liggja til grundvallar ákvörðun um mögulega endurnýjun, breytingu eða niðurfellingu á síðari áætlun.

3. Til að taka megi tillit til þeirra aðstæðna þegar komist er að þeirri niðurstöðu í matsskýrslunni, skv. 2. mgr., að sértæku aðgerðirnar, sem settar eru fram í I. viðauka, hafi ekki verið framkvæmdar í síðasta lagi 31. desember 2016 og að ekki sé unnt að framkvæma þær fyrir lok gildistíma áætlunarinnar, þ.m.t. þegar þessar sértæku aðgerðir skipta ekki lengur máli til að ná markmiðunum sem sett eru fram í 2. og 3. gr., skal framkvæmdastjórninni falið vald til að samþykkja framseldar gerðir í samræmi við 15. gr. til að breyta I. viðauka með því að fella brott þær sértæku aðgerðir sem um ræðir.

4. Framkvæmdastjórnin skal gera niðurstöður aðgerða, sem ráðist er í samkvæmt þessari reglugerð, öllum aðgengilegar.

## 14. gr.

**Verndun fjárhagslegra hagsmuna Sambandsins**

1. Framkvæmdastjórnin skal gera nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja vernd hagsmuna Sambandsins þegar gripið er til aðgerða, sem fjármagnaðar eru samkvæmt þessari reglugerð, með því að beita aðgerðum til að fyrirbyggja svik, spillingu og hvers konar annað ólöglegt athæfi, með því að beita skilvirku eftirliti og ef í ljós koma misfellur, með því að endurheimta fjárhæðir sem hafa verið ranglega greiddar og, eftir því sem við á, með fjárhagslegum og stjórnsýslulegum viðurlögum sem eru skilvirk, í réttu hlutfalli við brot og letjandi.

<sup>(14)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1381/2013 frá 17. desember 2013 um að koma á fót áætlun um réttindi, jafnrétti og borgararétt fyrir tímabilið 2014–2020 (Stjtið. ESB L 354, 28.12.2013, bls. 62).

2. Framkvæmdastjórnin eða fulltrúar hennar og Endurskoðunarréttur Evrópusambandsins skulu hafa heimild til að láta fara fram endurskoðun, á grundvelli skjala og vettvangs-efirlits, hjá öllum styrkþegum, verktökum og undirverktökum sem hafa fengið fjárstyrk frá Sambandinu samkvæmt þessari reglugerð.

3. Evrópuskrifstofan um aðgerðir gegn svikum getur hafið athuganir, þ.m.t. eftirlit og athuganir á vettvangi, í samræmi við verklagsreglur sem mælt er fyrir um í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB, KBE) nr. 883/2013 <sup>(15)</sup> og reglugerð ráðsins (KBE, EB) nr. 2185/96 <sup>(16)</sup>, til að ganga úr skugga um hvort um svik, spillingu eða annað ólöglegt athæfi hafi verið að ræða sem hefur áhrif á fjárhagslega hagsmuni Sambandsins í tengslum við styrksamning, styrkákvörðun eða samning sem er fjármagnaður samkvæmt þessari reglugerð.

4. Með fyrirvara um 1., 2. og 3. mgr. skulu samstarfs-samningar við þriðju lönd og alþjóðastofnanir, samningar, styrksamningar og styrkákvarðanir, sem leiðir af framkvæmd þessarar reglugerðar, innihalda ákvæði sem veita framkvæmdastjórninni, Endurskoðunarréttinum og Evrópuskrifstofunni um aðgerðir gegn svikum heimild til að láta fara fram slíkar endurskoðanir og rannsóknir í samræmi við valdheimildir hvers þeirra um sig.

#### 15. gr.

##### Beiting framsals

1. Framkvæmdastjórninni er falið vald til að samþykkja framseldar gerðir, sbr. þó skilyrðin sem mælt er fyrir um í þessari grein.
2. Framkvæmdastjórninni skal falið vald til að samþykkja framseldar gerðir, sem um getur í 3. mgr. 3. gr. og 3. mgr. 13. gr., meðan áætlunin varir.

3. Evrópuþinginu eða ráðinu er hvenær sem er heimilt að afturkalla framsal valdsins sem um getur í 3. mgr. 3. gr. og 3. mgr. 13. gr. Með ákvörðun um afturköllun skal bundinn endi á framsal valdsins sem tilgreint er í þeirri ákvörðun. Ákvörðunin öðlast gildi daginn eftir birtingu hennar í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins* eða síðar, eftir því sem tilgreint er í ákvörðuninni. Hún skal ekki hafa áhrif á gildi framseldra gerða sem þegar eru í gildi.

<sup>(15)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB, KBE) nr. 883/2013 frá 11. september 2013 um rannsóknir Evrópuskrifstofunnar um aðgerðir gegn svikum (OLAF) og um niðurfellingu á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1073/1999 og reglugerð ráðsins (KBE) nr. 1074/1999 (Stj. 1073. ESB L 248, 18.9.2013, bls. 1).

<sup>(16)</sup> Reglugerð ráðsins (KBE, EB) nr. 2185/96 frá 11. nóvember 1996 um vettvangseftirlit og athuganir sem framkvæmdastjórnin framkvæmir til þess að vernda fjárhagslega hagsmuni Evrópubandalaganna gegn svikum og öðrum brotum (Stj. 1073. ESB L 292, 15.11.1996, bls. 2).

4. Um leið og framkvæmdastjórnin samþykkir framselda gerð skal hún samtímis tilkynna það Evrópuþinginu og ráðinu.

5. Framseld gerð, sem er samþykkt skv. 3. mgr., 3. gr. og 3. mgr. 13. gr., skal því aðeins öðlast gildi að Evrópuþingið eða ráðið hafi ekki haft uppi nein andmæli innan tveggja mánaða frá tilkynningu um gerðina til Evrópuþingsins og ráðsins eða ef bæði Evrópuþingið og ráðið hafa upplýst framkvæmdastjórnina, áður en fresturinn er liðinn, um þá fyrirætlan sína að hreyfa ekki andmælum. Þetta tímabil skal framlengt um tvo mánuði að frumkvæði Evrópuþingsins eða ráðsins.

#### 16. gr.

##### Nefndarmeðferð

1. Framkvæmdastjórnin skal njóta aðstoðar nefndar. Nefnd þessi skal vera nefnd í skilningi reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.
2. Þegar vísað er til þessarar málsgreinar gilda ákvæði 4. gr. reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.

#### 17. gr.

##### Umbreytingarráðstafanir

1. Ákvæði 6. gr. ákvörðunar nr. 1926/2006/EB skulu gilda áfram um aðgerðir sem falla undir þá ákvörðun og sem er ekki lokið hinn 31. desember 2013. Fjárúthlutun vegna áætlunarinnar getur því einnig náð til útgjalda vegna tækni- og stjórnsýsluáðstoðar sem eru nauðsynleg til að tryggja umskiptin milli ráðstafananna, sem voru samþykktar með ákvörðun nr. 1926/2006/EB, og áætlunarinnar.
2. Ef þörf krefur má færa fjárveitingar í fjárhagsáætlunina eftir 31. desember 2020 til að standa straum af kostnaði, sem kveðið er á um í 9. gr., til að hægt sé að greiða fyrir stjórnun aðgerða sem ekki er lokið fyrir 31. desember 2020.

#### 18. gr.

##### Niðurfelling

Ákvörðun nr. 1926/2006/EB er felld úr gildi frá og með 1. janúar 2014.

#### 19. gr.

##### Gildistaka og dagurinn þegar reglugerðin kemur til framkvæmda

Reglugerð þessi öðlast gildi daginn eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

Hún kemur til framkvæmda frá og með 1. janúar 2014.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Strassborg 26. febrúar 2014.

*Fyrir hönd Evrópuþingsins,*

*forseti.*

M. SCHULZ

*Fyrir hönd ráðsins,*

*forseti.*

D. KOURKOULAS

---

## I. VIÐAUKI

## TEGUNDIR AÐGERÐA

## Markmið I

## Öryggi: að styrkja og efla vöruöryggi með skilvirkri markaðseftirliti í öllu Sambandinu

1. Vísindaleg ráðgjöf og áhættugreining varðandi heilbrigði og öryggi neytenda í tengslum við þjónustu og framleiðsluvörur aðrar en matvæli, þ.m.t. stuðningur við verkefni óháðu vísindanefndanna sem komið var á fót með ákvörðun 2008/721/EB.
2. Samræming aðgerða við markaðseftirlit og framfylgd varðandi vöruöryggi með tilliti til tilskipunar 2001/95/EB og aðgerðir til að bæta öryggi í neytendabjónustu:
  - a) þróun, nútímavæðing og viðhald upplýsingatæknitóla (s.s. gagnagrunna, upplýsinga- og samskiptakerfa), einkum þannig að bæta megi skilvirkni kerfa sem fyrir eru með því að auka getu til útflutnings gagna, tölfræðilegrar flokkunar á gögnum og gagnaútdráttar og auðvelda rafræn gagnaskipti og -notkun milli aðildarríkja,
  - b) skipulagning málstofa, ráðstefna, vinnufunda og funda hagsmunaaðila og sérfræðinga um áhættu og framfylgd á sviði vöruöryggis,
  - c) skipti á embættismönnum sem annast framfylgd og þjálfun þar sem lögð er áhersla á að taka upp nálgun sem byggist á áhættumati,
  - d) sértækar, sameiginlegar samstarfsaðgerðir á sviði öryggis neysluvara, annarra en matvæla, og þjónustu, samkvæmt tilskipun 2001/95/EB,
  - e) eftirlit með og mat á öryggi framleiðsluvara, annarra en matvæla, og þjónustu, þ.m.t. þekkingargrunnur fyrir frekari staðla eða setningu annarra öryggisviðmiðana og nánari útlistun á kröfum um rekjanleika vara,
  - f) samvinna við þriðju lönd, önnur en þau sem falla undir 7. gr. þessarar reglugerðar, á sviði stjórnsýslu, framfylgdar og rekjanleika framleiðsluvara og þróun forvarnaraðgerða, þ.m.t. við þau þriðju lönd þaðan sem meiri hluti þeirra framleiðsluvara kemur, sem tilkynnt er um í Sambandinu að samrýmist ekki löggjöf Sambandsins,
  - g) stuðningur við aðila sem viðurkenndir eru samkvæmt löggjöf Sambandsins til að samræma aðgerðir til framfylgdar milli aðildarríkjanna.
3. Viðhald og áframhaldandi þróun gagnagrunna um snyrtivörur:
  - a) viðhald tilkynningagáttar fyrir snyrtivörur, sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1223/2009<sup>(17)</sup>,
  - b) viðhald gagnagrunns um innihaldsefni í snyrtivörum til stuðnings við framkvæmd á reglugerð (EB) nr. 1223/2009.

## Markmið II

## Upplýsingar og fræðsla til neytenda og stuðningur við neytendasamtök: að bæta fræðslu og upplýsingar til neytenda og efla vitund þeirra um réttindi sín, að þróa heimildagrunn fyrir neytendastefnu og styðja við neytendasamtök, þ.m.t. með tilliti til sértækra þarfa viðkvæmra neytenda

4. Að byggja upp og bæta aðgang að heimildagrunni til stefnumótunar á sviðum sem snerta neytendur, til að móta snjöll og markviss ákvæði og til að greina hvers konar truflanir á markaði eða breytingar á þörfum neytenda, sem geta skapað grundvöll fyrir þróun stefnu í neytendamálum, til að greina á hvaða sviðum neytendur eiga í mestum vanda og til að fella hagsmuni neytenda inn í aðrar stefnur Sambandsins, þ.m.t.:
  - a) rannsóknir og greiningar innan alls Sambandsins um neytendur og neytendamarkaði í því skyni að móta snjöll og markviss ákvæði og til að greina hvers konar truflanir á markaði eða breytingar á þörfum neytenda,
  - b) þróun og viðhald gagnagrunna, einkum til að gera gögn, sem aflað er, aðgengileg hagsmunaaðilum, s.s. neytendasamtökum, landsbundnum yfirvöldum og vísindamönnum,

<sup>(17)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1223/2009 frá 30. nóvember 2009 um snyrtivörur (Stjtið. ESB L 342, 22.12.2009, bls. 59).

- c) þróun og greining á landsbundnum tölfræðilegum gögnum og öðrum viðeigandi gögnum. Einkum verður söfnun landsgagna og vísa um verð, kvartanir, framfylgd og úrlausn deilumála þróuð í samvinnu við innlenda hagsmunaaðila.
5. Að veita stuðning með fjármögnun neytendasamtaka á vettvangi Sambandsins og með því að byggja upp getu neytendasamtaka á vettvangi Sambandsins eða á lands- eða svæðisvísu, auka gagnsæi og auka gagnkvæma miðlun á bestu starfsvenjum og sérfræðipækkingu:
- a) fjárframlög til rekstrar neytendasamtaka á vettvangi Sambandsins, sem gæta hagsmuna neytenda í samræmi við 1. mgr. 5. gr. þessarar reglugerðar,
- b) uppbygging getu hjá svæðisbundnum, landsbundnum og evrópskum neytendasamtökum, nánar tiltekið með þjálfun á ýmsum tungumálum og í gervöllu Sambandinu og gagnkvæmri miðlun á bestu starfsvenjum og sérfræðipækkingu fyrir starfsfólk, einkum neytendasamtökum í aðildarríkjum þar sem þau eru ekki nægilega þróuð eða þar sem tiltrú og vitund neytenda er tiltölulega lítil, eins og í ljós hefur komið við vöktun neytendamarkaða og neytendaumhverfis í aðildarríkjunum,
- c) meira gagnsæi og aukin gagnkvæm miðlun á góðum starfsvenjum og sérfræðipækkingu, einkum með eflingu netsamstarfs, m.a. með því að koma upp gátt á Netinu fyrir neytendasamtök er verði svæði fyrir gagnvirka miðlun og netsamstarf og með því að gera efni, sem er unnið á þjálfunarnámskeiðum, aðgengilegt án endurgjalds,
- d) stuðningur við alþjóðlega aðila, sem vinna að meginreglum og stefnum sem samrýmast markmiðum áætlunarinnar.
6. Að auka gagnsæi neytendamarkaða og upplýsinga til neytenda, tryggja að neytendur hafi sambærileg, áreiðanleg og aðgengileg gögn, þ.m.t. í tilvikum sem ná yfir landamæri, svo þeir geti ekki aðeins borið saman verð, heldur einnig gæði og endingu vara og þjónustu:
- a) herferðir til vitundarvakningar um málefni sem snerta neytendur, þ.m.t. með sameiginlegum aðgerðum með aðildarríkjunum,
- b) aðgerðir til að auka gagnsæi neytendamarkaða, t.d. á sviði fjármálaafurða til einstaklinga (e. retail financial products), orkumála, stafrænna samskipta og fjarskipta og flutninga,
- c) aðgerðir sem auðvelda neytendum að nálgast viðeigandi, sambærilegar, áreiðanlegar og aðgengilegar upplýsingar um vörur, þjónustu og markaði, einkum um verð, gæði og endingu vara og þjónustu, jafnt á Netinu sem utan þess, t.d. með samanburðarvefsetrum og aðgerðum sem tryggja mikil gæði og áreiðanleika slíkra vefsetra, einnig við innkaup yfir landamæri,
- d) aðgerðir sem auðvelda neytendum að nálgast upplýsingar um sjálfbæra neyslu vara og þjónustu,
- e) stuðningur við viðburði, sem varða neytendastefnu Sambandsins og eru skipulagðir af því aðildarríki sem fer með formennsku í samsetningum ráðsins, öðrum en á sviði utanríkismála, um málefni sem samrýmast forgangsstefnumálum Sambandsins,
- f) fjárframlög til landsbundinna kvörtunarþjónustuaðila til að aðstoða þá við að beita samræmdri aðferðafræði við að flokka og tilkynna um kvartanir og fyrirspurnir frá neytendum,
- g) stuðningur við aðila sem ná til alls Sambandsins til þess að þróa háttisreglur, bestu starfsvenjur og viðmiðunarreglur um samanburð á verði, gæðum og endingu, þ.m.t. með hjálp samanburðarvefsetra,
- h) stuðningur við miðlun upplýsinga um neytendamál, þ.m.t. með því að hvetja til þess að fjölmiðlar dreifi réttum og viðeigandi upplýsingum um neytendamál.
7. Að efla neytendafræðslu á öllum æviskeiðum, með sérstakri áherslu á viðkvæma neytendur:
- a) þróun gagnvirks vettvangs til að skiptast á bestu starfsvenjum og efni fyrir neytendafræðslu á öllum æviskeiðum, með sérstakri áherslu á viðkvæma neytendur sem eiga erfitt með að nálgast og skilja upplýsingar til neytenda, til að tryggja að ekki sé villt um fyrir þeim,
- b) þróun fræðsluárræða og fræðsluefnis í samstarfi við hagsmunaaðila, s.s. landsbundin yfirvöld, kennara, neytendasamtök og þá sem eru virkir í grasrótinni einkum með því að nýta (m.a. safna, taka saman, þýða og dreifa) efni sem er framleitt á landsvísi eða í tengslum við fyrri framtaksværkefni, á ólíkum miðlum, þ.m.t. stafrænum, m.a. um réttindi neytenda, þar á meðal mál sem ná yfir landamæri, heilbrigði og öryggi, neytendalöggjöf Sambandsins, sjálfbæra og siðræna neyslu, þ.m.t. vottunarkerfi Sambandsins, og fjármála- og miðlalási.

**Markmið III**

**Réttindi og úrlausn deilumála: að þróa og efla réttindi neytenda, einkum með snjallri reglusetningu og með því að bæta aðgengi að einfaldri, skilvirkri, hraðvirkri og ódýrri úrlausn deilumála, þ.m.t. lausn deilumála utan dómstóla**

8. Undirbúningur framkvæmdastjórnarinnar að löggjöf um neytendavernd og annarri reglusetningu, eftirlit með lögleiðingu í aðildarríkjunum og síðar mat á áhrifum löggjafarinnar og efling sameiginlegs eftirlits og sjálfseftirlits og eftirlit með raunverulegum áhrifum þessa á neytendamarkaði, þ.m.t.:
  - a) rannsóknir og aðgerðir á sviði snjallrar reglusetningar, s.s. fyrirfram- og eftirámat, mat á áhrifum, samráð við almenning, mat og einföldun á gildandi löggjöf,
  - b) málstofur, ráðstefnur, vinnufundir og fundir hagsmunaaðila og sérfræðinga,
  - c) þróun og viðhald gagnagrunna sem greiður og almennur aðgangur er að, sem taka til framkvæmdar löggjafar Sambandsins um neytendavernd,
  - d) mat á aðgerðum sem ráðist er í samkvæmt þessari áætlun.
9. Að greiða fyrir aðgangi neytenda að úrræðum til lausnar deilumála, einkum til lausnar mála utan dómstóla, þ.m.t. með kerfi fyrir rafræna málsmeðferð á Netinu sem nær til alls Sambandsins og með netsamstarfi landsbundinna úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, þar sem sérstaklega er hugað að viðunandi ráðstöfunum með tilliti til þarfa og réttinda viðkvæmra neytenda; að fylgjast með starfsemi og skilvirkni úrræða til lausnar deilumála fyrir neytendur, þ.m.t. með þróun og viðhaldi viðeigandi upplýsingatæknitóla og gagnkvæmri miðlun bestu starfsvenja og reynslu í aðildarríkjunum á hverjum tíma:
  - a) þróun og viðhald upplýsingatæknitóla,
  - b) stuðningur við að þróa kerfi sem nær til alls Sambandsins fyrir lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu og viðhald þess, þ.m.t. þjónustu því tengda, s.s. þýðingu,
  - c) stuðningur við netsamstarf landsbundinna úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og til að skiptast á og miðla góðum starfsvenjum og reynslu,
  - d) þróun sértækra leiða til að gera þeim sem eru viðkvæmir og síður líklegir til að leita úrlausnar í deilumálum, auðveldara að gera það.

**Markmið IV**

**Framfylgd: að styðja við að réttindum neytenda sé framfylgt með því að efla samstarf milli landsbundinna aðila sem annast framfylgd og með því að styðja neytendur með ráðgjöf**

10. Samræming aðgerða við eftirlit og framfylgd með tilliti til reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004, þ.m.t.:
  - a) þróun og viðhald upplýsingatæknitóla, s.s. gagnagrunna, upplýsinga- og fjarskiptakerfa,
  - b) aðgerðir til að bæta samstarf milli yfirvalda ásamt samræmingu á eftirliti og framfylgd, s.s. skipti á embættismönnum sem annast framfylgd, sameiginleg starfsemi, þjálfun embættismanna sem annast framfylgd og dómara,
  - c) skipulagning málstofa, ráðstefna, vinnufunda og funda hagsmunaaðila og sérfræðinga um framfylgd,
  - d) samvinna á sviði stjórnsýslu og framfylgdar við þriðju lönd, sem taka ekki þátt í áætluninni, og við alþjóðastofnanir.
11. Fjárframlög til sameiginlegra aðgerða með opinberum aðilum eða aðilum, sem ekki eru reknir í hagnaðarskyni, og sem mynda net innan Sambandsins er veita neytendum upplýsingar og aðstoð til að hjálpa þeim að neyta réttar síns og fá aðgang að viðeigandi úrlausn deilumála, þ.m.t. kerfum til lausnar deilumála utan dómstóla á Netinu (Evrópunet neytendamiðstöðva), sem ná einnig yfir:
  - a) þróun og viðhald upplýsingatæknitóla, s.s. gagnagrunna, upplýsinga- og fjarskiptakerfa, sem nauðsynleg eru fyrir eðlilega starfsemi Evrópunets neytendamiðstöðva,
  - b) aðgerðir til að vekja athygli á evrópsku neytendamiðstöðvunum og auka sýnileika þeirra.

## II. VIÐAUKI

## VÍSAR Í SAMRÆMI VIÐ 3. GR. ÞESSARAR REGLUGERÐAR

## Markmið I

**Öryggi: að styrkja og efla vöruöryggi með skilvirkri markaðseftirliti í öllu Sambandinu**

Vísir	Heimild	Núverandi staða	Takmark
Hlutfall RAPEX-tilkynninga sem hafa í för með sér a.m.k. eitt svar (frá öðrum aðildarríkjum)	RAPEX	43% (843 tilkynningar) árið 2010	10% aukning fyrir árslok 2020
Hlutfall milli fjölda svara og fjölda tilkynninga (alvarleg áhætta) <sup>(1)</sup>	RAPEX	1,07 árið 2010	15% aukning fyrir árslok 2020

(<sup>1</sup>) Tilkynning getur leitt til fleiri en eins svars frá yfirvöldum í öðrum aðildarríkjum

## Markmið II

**Upplýsingar og fræðsla til neytenda og stuðningur við neytendasamtök: að bæta fræðslu og upplýsingar til neytenda og efla vitund þeirra um réttindi sín, að þróa heimildagrunn fyrir neytendastefnu og styðja við neytendasamtök, þ.m.t. með tilliti til sértækra þarfa viðkvæmra neytenda**

Vísir	Heimild	Núverandi staða	Takmark
Fjöldi kvörtunarþjónustuaðila og fjöldi landa sem senda kvartanir til Evrópska skráningarkerfisins fyrir kvartanir neytenda	Evrópska skráningarkerfið fyrir kvartanir neytenda (ECCRS)	33 kvörtunarþjónustuaðilar frá 7 löndum árið 2012	70 kvörtunarþjónustuaðilar frá 20 löndum fyrir árslok 2020

## Markmið III

**Réttindi og úrlausn deilumála: að þróa og efla réttindi neytenda, einkum með snjallri reglusetningu og með því að bæta aðgengi að einfaldri, skilvirkri, hraðvirkri og ódýrri úrlausn deilumála, þ.m.t. lausn deilumála utan dómstóla**

Vísir	Heimild	Núverandi staða	Takmark
Hlutfall tilvika sem evrópsku neytendamiðstöðvarnar taka til meðferðar og ekki eru leyst með beinum samskiptum við seljendur, sem er síðar vísað áfram til lausnar deilumála utan dómstóla (e. ADR)	Ársskýrsla evrópsku neytendamiðstöðvanna	9% árið 2010	75% fyrir árslok 2020
Fjöldi tilvika sem tekin eru til meðferðar í gegnum kerfi fyrir lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu (e. ODR) sem nær til alls Sambandsins	Rafrænn vettvangur til lausnar deilumálum á Netinu	17 500 (kvartanir sem bárust evrópsku neytendamiðstöðvunum í sambandi við rafræn verslunarviðskipti) árið 2010	100 000 fyrir árslok 2020
Hlutfall neytenda sem gripu til aðgerða vegna vanda, sem upp kom, á síðustu 12 mánuðum	Stigatafla neytendamála (e. Consumer Scoreboard)	83% árið 2010	90% fyrir árslok 2020

**Markmið IV**

**Framfylgd: að styðja við að réttindum neytenda sé framfylgt með því að efla samstarf milli landsbundinna aðila sem annast framfylgd og með því að styðja neytendur með ráðgjöf**

Visir	Heimild	Núverandi staða	Takmark
Umfang upplýsingaflæðis og samvinnu innan ramma samstarfsnetsins um neytendavernd (e. CPC Network):	Gagnagrunnur samstarfsnetsins um neytendavernd (CPCS)	Árlegt meðaltal 2007–2010	
— fjöldi beiðna um upplýsingaskipti milli yfirvalda innan samstarfsnetsins um neytendavernd		129	— 30% aukning fyrir árslok 2020
— fjöldi beiðna um framfylgdarráðstafanir milli yfirvalda innan samstarfsnetsins um neytendavernd		142	— 30% aukning fyrir árslok 2020
— fjöldi viðvarana innan samstarfsnetsins um neytendavernd		63	— 30% aukning fyrir árslok 2020
Hlutfall beiðna um framfylgd sem afgreiddar eru innan 12 mánaða innan samstarfsnetsins um neytendavernd	Gagnagrunnur samstarfsnetsins um neytendavernd	50% (viðmiðunartímabil 2007–2010)	60% fyrir árslok 2020
Hlutfall beiðna um upplýsingar sem afgreiddar eru innan 3 mánaða innan samstarfsnetsins um neytendavernd	Gagnagrunnur samstarfsnetsins um neytendavernd	33% (viðmiðunartímabil 2007–2010)	50% fyrir árslok 2020
Fjöldi mála frá neytendum sem evrópsku neytendamiðstöðvarnar (ECC) tóku til meðferðar	Skýrsla evrópsku neytendamiðstöðvanna	71 000 árið 2010	50% aukning fyrir árslok 2020
Fjöldi heimsókna á vefsetur evrópsku neytendamiðstöðvanna	Matskýrsla Evrópunets neytendamiðstöðva	1 670 000 árið 2011	70% aukning fyrir árslok 2020

Þessa vísa mætti skoða í tengslum við almenna samhengisvísa og þverlæga vísa.