

I

(Actos cuya publicación es una condición para su aplicabilidad)

**DECISIÓN N° 20/2004/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO
de 8 de diciembre de 2003**

**por la que se establece un marco general para la financiación de acciones comunitarias en apoyo de
la política de los consumidores en el período 2004-2007**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y en particular su artículo 153,

Vista la propuesta de la Comisión ⁽¹⁾,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽²⁾,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado ⁽³⁾,

Considerando lo siguiente:

- (1) La política de los consumidores hace una aportación crucial a dos de los objetivos estratégicos de la Comisión, establecidos en la Comunicación de la Comisión sobre objetivos estratégicos 2000-2005: «Hacer la nueva Europa», concretamente el de promover una nueva agenda económica y social para modernizar la economía europea y el de asegurar una mejor calidad de vida para los ciudadanos de Europa.
- (2) La estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006 establece tres objetivos clave que se perseguirán mediante acciones inscritas en el programa renovable que la Comisión se encargará de revisar periódicamente.
- (3) Los objetivos y las acciones contemplados en la estrategia en materia de política de los consumidores deben ser la guía para asignar los fondos a las acciones puestas en marcha conforme al presente marco general. Asimismo, aquellas actividades que tengan como objetivo la integración de los intereses de los consumidores en otros ámbitos de actividad, de conformidad con el artículo 153 del Tratado, deben gozar de una elevada prioridad junto con los tres objetivos clave de la estrategia en materia de política de los consumidores.

(4) En consonancia con la estrategia en materia de política de los consumidores, dicha política, en el ámbito del presente marco general, debe abarcar la seguridad de los servicios y los productos no alimentarios, así como los intereses económicos de los consumidores de la Unión Europea. En el presente marco general no se incluyen las acciones relacionadas con la seguridad alimentaria.

(5) Según el artículo 2 del Tratado de la Unión Europea, los objetivos generales de la Unión Europea incluyen la consecución de un desarrollo equilibrado y sostenible. En consonancia con la Declaración de Johannesburgo sobre el desarrollo sostenible, el plan de aplicación de la cumbre mundial sobre desarrollo sostenible y el proceso de Cardiff, deben emprenderse acciones encaminadas a lograr el desarrollo sostenible.

(6) El presente marco general debe establecer disposiciones relativas a las acciones de la Comunidad realizadas conforme al principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado, destinadas a apoyar y potenciar la capacidad de las organizaciones y los organismos que actúan para fomentar los intereses de los consumidores a nivel comunitario, nacional o regional.

(7) Además de las acciones inscritas en el presente marco general, la Comisión debe garantizar que las organizaciones de consumidores y otras organizaciones no gubernamentales competentes puedan contribuir a la puesta en práctica de la estrategia en materia de política de los consumidores participando en los trabajos del Grupo consultivo europeo de los consumidores, creado por la Decisión 2003/709/CE de la Comisión ⁽⁴⁾.

(8) El presente marco general debe establecer disposiciones relativas a acciones emprendidas conjuntamente por la Comisión y uno o varios Estados miembros para cumplir los objetivos de la política de los consumidores.

⁽¹⁾ DO C 234 de 30.9.2003, p. 86.

⁽²⁾ Dictamen del Parlamento Europeo de 24 de septiembre de 2003 (no publicado aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 1 de diciembre de 2003.

⁽³⁾ DO C 81 de 21.3.2000, p. 1.

⁽⁴⁾ DO L 258 de 10.10.2003, p. 35.

- (9) Es de interés general europeo, en el sentido de la letra b) del apartado 1 del artículo 108 del Reglamento (CE, Euratom) n° 1605/2002 del Consejo, de 25 de junio de 2002, por el que se aprueba el Reglamento financiero aplicable al presupuesto general de las Comunidades Europeas ⁽¹⁾, denominado en lo sucesivo *Reglamento financiero*, que la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como los relacionados con el desarrollo de normas aplicables a productos y servicios, estén representados a escala comunitaria.
- (10) La presente Decisión establece, para toda la duración del presente marco general, una dotación financiera que, con arreglo al punto 33 del Acuerdo interinstitucional de 6 de mayo de 1999, entre el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión sobre la disciplina presupuestaria y la mejora del procedimiento presupuestario ⁽²⁾, constituirá la referencia privilegiada para la Autoridad Presupuestaria en el marco del procedimiento presupuestario anual.
- (11) A fin de aumentar la efectividad y el impacto de las actividades de las organizaciones de consumidores europeas y de las organizaciones de consumidores que representan los intereses de éstos en el desarrollo de normas aplicables a productos y servicios a escala comunitaria, las ayudas económicas para organizaciones admisibles pueden estar sujetas a acuerdos marco de asociación durante toda la vigencia del presente marco general.
- (12) Para mejorar la eficacia administrativa, así como la efectividad y el impacto de los proyectos específicos, deben publicarse convocatorias de proyectos, como mínimo, cada dos años, y debe proporcionarse un apoyo que no supere el 75 % de los gastos admisibles para la puesta en práctica de los proyectos.
- (13) El Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (Acuerdo EEE) establece que los países de la Asociación Europea de Libre Comercio que participan en el Espacio Económico Europeo (países AELC/EEE) deben, entre otras cosas, intensificar y ampliar la cooperación en el contexto de las actividades comunitarias en el ámbito de la protección de los consumidores.
- (14) En el presente marco general deben poder participar países asociados, con arreglo a las condiciones contempladas en los respectivos acuerdos bilaterales que establecen los principios generales para su participación en los programas de la Comunidad.
- (15) Para incrementar el valor y el impacto del presente marco general, deben llevarse a cabo un seguimiento continuo y una evaluación periódica de las acciones emprendidas, a fin de efectuar, si procede, los ajustes necesarios.

- (16) Las medidas necesarias para la ejecución de la presente Decisión deben aprobarse con arreglo a la Decisión 1999/468/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, por la que se establecen los procedimientos para el ejercicio de las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión ⁽³⁾.

DECIDEN:

Artículo 1

Ámbito de aplicación

1. La presente Decisión establece un marco general para las acciones comunitarias en apoyo de la política de los consumidores, denominado en adelante *marco general*, para el período mencionado en el apartado 1 del artículo 5.
2. Las acciones que se emprendan conforme al presente marco general complementarán las acciones emprendidas por y en los Estados miembros para proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores y promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses.

Artículo 2

Ámbitos de actuación

Las acciones que se emprendan conforme al presente marco general estarán relacionadas con los siguientes ámbitos específicos:

- a) protección de la salud y la seguridad de los consumidores con respecto a los servicios y a los productos no alimentarios;
- b) protección de los intereses económicos y jurídicos de los consumidores;
- c) promoción de la información y la educación de los consumidores;
- d) fomento de la capacidad de las organizaciones de consumidores para aportar una contribución a nivel europeo.

Artículo 3

Objetivos de las acciones

Las acciones que se emprendan conforme al presente marco general ayudarán a alcanzar los siguientes objetivos generales:

- a) un nivel elevado común de protección de los consumidores, en particular estableciendo normas y prácticas comunes en este ámbito e integrando los intereses de los consumidores en otras políticas comunitarias;
- b) un cumplimiento efectivo de las normas relativas a la protección de los consumidores, en particular mediante la vigilancia del mercado, la cooperación, tanto en el ámbito administrativo como en relación con las medidas de ejecución, el acceso de los consumidores a la información sobre servicios y sobre productos no alimentarios y el acceso de los consumidores a mecanismos para la resolución de reclamaciones y litigios, y

⁽¹⁾ DO L 248 de 16.9.2002, p. 1.

⁽²⁾ DO C 172 de 18.6.1999, p. 1; Acuerdo modificado por la Decisión 2003/429/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 147 de 14.6.2003, p. 25).

⁽³⁾ DO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

c) una participación adecuada de las organizaciones de consumidores en el diseño de la política de los consumidores y otras políticas comunitarias que afectan a los intereses de éstos.

Artículo 4

Tipos de acciones

1. Las acciones que se emprendan conforme al presente marco general serán las enumeradas por objetivos en el anexo.
2. Las acciones 1 a 8, 11 a 15 y 19 son puestas en marcha directamente por la Comisión.
3. Las acciones 9 y 10 son financiadas conjuntamente por la Comunidad y uno o varios Estados miembros, o por la Comunidad y las autoridades competentes de los terceros países participantes con arreglo al artículo 9.
4. Las acciones 16, 17 y 18 reciben ayudas económicas de la Comunidad.

Artículo 5

Financiación

1. La dotación financiera para la ejecución de la presente Decisión durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2004 y el 31 de diciembre de 2007 queda fijada en 72 millones de euros, de los cuales 54 millones corresponden al período que concluirá el 31 de diciembre de 2006.
2. Para el período posterior al 31 de diciembre de 2006, el importe propuesto se considerará confirmado si se corresponde con las perspectivas financieras vigentes para el período que se iniciará en 2007.
3. La Autoridad Presupuestaria autorizará los créditos anuales ajustándose a las perspectivas financieras.

Artículo 6

Ayuda económica

1. La contribución de la Comunidad a las acciones conjuntas 9 y 10 será, en principio, del 50 %, y en ningún caso superior al 70 % del coste total de la acción. La Comisión definirá con claridad qué acciones conjuntas serán susceptibles de recibir una contribución superior al 50 %.
2. Las ayudas económicas para la acción 16 no excederán del 50 % del gasto inherente a la realización de las actividades subvencionables.
3. Las ayudas económicas para la acción 17 no excederán del 95 % del gasto inherente a la realización de las actividades subvencionables.
4. La renovación de las ayudas económicas para las acciones 16 y 17 en beneficio de organizaciones admisibles que el año anterior hayan demostrado activa y efectivamente que representen los intereses de los consumidores no estará sujeta a la norma de disminución gradual.

5. Las ayudas económicas para la acción 18 serán, en principio, del 50 %, y en ningún caso superiores al 75 % de los gastos admisibles inherentes a la puesta en práctica del proyecto. La Comisión definirá con claridad qué acciones conjuntas serán susceptibles de recibir una contribución superior al 50 %.

Artículo 7

Beneficiarios

1. Las ayudas económicas para las acciones conjuntas 9 y 10 podrán concederse a un organismo público o sin ánimo de lucro designado por el Estado miembro o la autoridad competente correspondiente, y aprobado por la Comisión.
2. Las ayudas económicas para la acción 16 podrán concederse a organizaciones de consumidores europeas:
 - a) que sean no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes de la industria, que no tengan intereses comerciales, empresariales ni de otro tipo que puedan dar lugar a conflictos de intereses, y cuyos objetivos y actividades primordiales sean el fomento y la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores en la Comunidad;
 - b) que hayan recibido el mandato de representar los intereses de los consumidores a escala comunitaria de manos de organizaciones de consumidores nacionales de, como mínimo, la mitad de los Estados miembros, que, conforme a las normas o a las prácticas nacionales, sean representativas de los consumidores, y que operen a nivel regional o nacional, y
 - c) que hayan facilitado a la Comisión información satisfactoria acerca de sus miembros, sus normas internas y sus fuentes de financiación.
3. Las ayudas económicas para la acción 17 podrán concederse a organizaciones de consumidores europeas:
 - a) que sean no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes de la industria, que no tengan intereses comerciales, empresariales ni de otro tipo que puedan dar lugar a conflictos de intereses, y cuyos objetivos y actividades primordiales sean representar los intereses de los consumidores en el proceso de normalización a nivel comunitario, y
 - b) que hayan recibido de, como mínimo, dos tercios de los Estados miembros el mandato de representar los intereses de los consumidores a escala comunitaria:
 - de manos de organismos representativos, conforme a las normas o a las prácticas nacionales, de organizaciones nacionales de consumidores de los Estados miembros, o
 - en ausencia de tales organismos, de manos de organizaciones de consumidores nacionales de los Estados miembros que, conforme a las normas o a las prácticas nacionales, sean representativas de los consumidores, y que operen a nivel nacional.

4. Las ayudas económicas para la acción 18 podrán concederse a cualquier persona jurídica o asociación de personas jurídicas, incluidos los organismos públicos independientes apropiados y las organizaciones regionales de consumidores apropiadas, que actúe con independencia de la industria y el comercio y sea realmente responsable de la puesta en práctica de los proyectos.

Artículo 8

Exclusiones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 96 del Reglamento financiero, quedarán excluidos de ulteriores adjudicaciones de contratos los solicitantes o licitadores y contratistas que hayan hecho declaraciones falsas o incurrido en incumplimientos graves de sus obligaciones contractuales.

Artículo 9

Participación de terceros países

Podrán participar en el marco general:

- los países AELC/EEE, con arreglo a las condiciones establecidas en el Acuerdo EEE;
- los países asociados, con arreglo a las condiciones establecidas en los respectivos acuerdos bilaterales que establecen los principios generales para su participación en los programas de la Comunidad.

Artículo 10

Coherencia y complementariedad

- La Comisión se asegurará de que las acciones puestas en marcha conforme al presente marco general son coherentes con la estrategia en materia de política de los consumidores.
- Asimismo, velará por que exista coherencia y complementariedad entre las acciones puestas en marcha conforme al presente marco general y otros programas e iniciativas comunitarios.

Artículo 11

Programa de trabajo

La Comisión adoptará un programa de trabajo anual que incluirá:

- las prioridades de actuación por cada objetivo;
- el desglose del presupuesto anual por cada tipo de acción citado en el artículo 4;
- el calendario previsto de concursos, acciones conjuntas y convocatorias de propuestas;

- en el caso de las convocatorias de propuestas, los criterios de selección y adjudicación correspondientes a las acciones 16, 17 y 18, los criterios de concesión de ayudas económicas superiores al 50 % para la acción 18, así como el montante indicativo para cada una de estas convocatorias, de conformidad con las correspondientes disposiciones del Reglamento financiero y teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, la necesidad de simplificar los requisitos administrativos, en particular en el caso de las ayudas de menor cuantía destinadas a proyectos específicos.

Artículo 12

Publicación y procedimientos

- La Comisión publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea* y en su propio sitio Internet lo siguiente:
 - una convocatoria de propuestas para las acciones 16 y 17, y
 - una convocatoria de propuestas para la acción 18 en la que se describan las prioridades de actuación, al menos cada dos años.
- En una fase temprana del proceso de evaluación de las solicitudes de ayudas económicas, la Comisión informará a los solicitantes en el caso de que sus solicitudes no sean admisibles o no contengan la información necesaria para verificar su conformidad con los criterios de selección
- Dentro de un plazo de tres meses a partir de la fecha límite para la presentación de solicitudes, la Comisión adoptará una decisión sobre la atribución de las ayudas económicas para las acciones 16, 17 y 18.
- Cada año se publicarán en el sitio Internet de la Comisión una lista de los beneficiarios de las ayudas económicas y otra de las acciones financiadas conforme al presente marco general, indicándose los importes correspondientes.

Artículo 13

Seguimiento y evaluación

- La Comisión velará por que se efectúe un seguimiento eficaz y periódico de las acciones emprendidas conforme al presente marco general y presentará al Parlamento Europeo y al Consejo, no más tarde del 31 de diciembre de 2005, un informe intermedio sobre la aplicación de dicho marco. La Comisión informará al Parlamento Europeo anualmente en el caso de que el procedimiento de decisión sobre las solicitudes para las acciones 16, 17 y 18 exceda del período de tres meses estipulado en el apartado 3 del artículo 12.
- Asimismo, antes de presentar una propuesta de renovación del presente marco general y, en cualquier caso, no más tarde del 31 de diciembre de 2007, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe de evaluación sobre las acciones llevadas a cabo conforme a dicho marco.

*Artículo 14***Aplicación de las medidas**

1. La Comisión será responsable de la gestión y aplicación de la presente Decisión conforme al Reglamento financiero.

2. Las medidas a las que se refieren los apartados 3 y 4 del artículo 4 y el artículo 11 se adoptarán de conformidad con el procedimiento contemplado en el apartado 2 del artículo 15.

*Artículo 15***Procedimiento del Comité**

1. La Comisión estará asistida por un Comité.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación los artículos 3 y 7 de la Decisión 1999/468/CE, observando lo dispuesto en su artículo 8.

3. El Comité aprobará su reglamento interno.

*Artículo 16***Entrada en vigor**

La presente Decisión entrará en vigor a los tres días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Hecho en Bruselas, el 8 de diciembre de 2003.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

P. COX

Por el Consejo

El Presidente

F. FRATTINI

ANEXO

ACCIONES CONTEMPLADAS EN EL ARTÍCULO 4, POR OBJETIVOS

Objetivo a): Alcanzar un nivel elevado común de protección de los consumidores

- Acción 1:** Asesoramiento científico, análisis de riesgo, incluida una evaluación comparativa, y evaluación de las opciones de reducción de riesgos relevantes para la salud y la seguridad de los consumidores en relación con servicios y productos no alimentarios.
- Acción 2:** Preparación de medidas legislativas y otras iniciativas de carácter regulador y promoción de iniciativas de carácter autorregulador, incluidas, entre otras, las siguientes:
- 2.1. Análisis comparativo de mercados y sistemas reguladores.
 - 2.2. Estudios jurídicos y técnicos especializados para el diseño de políticas relativas a la seguridad de los servicios.
 - 2.3. Estudios técnicos especializados para la elaboración de mandatos de normalización referidos a productos y servicios.
 - 2.4. Estudios jurídicos y técnicos especializados para el diseño de políticas relativas a los intereses económicos de los consumidores.
 - 2.5. Talleres con participación de las partes interesadas y de expertos.
- 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, por ejemplo, mediante estudios de precios, inventarios y análisis de reclamaciones de los consumidores y estudios de los cambios producidos en la estructura de los mercados.
- 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, mediante, entre otras cosas, estudios de las actitudes de los consumidores y las empresas, o la recogida y el análisis de datos estadísticos y otros datos pertinentes.

Objetivo b): Hacer cumplir eficazmente las normas relativas a la protección de los consumidores

- Acción 5:** Coordinación de acciones de vigilancia y medidas de ejecución, incluidas, entre otras, las siguientes:
- 5.1. Desarrollo de herramientas informáticas (por ejemplo, bases de datos, sistemas de información y comunicación) para cooperar en materia de ejecución.
 - 5.2. Formación, seminarios e intercambios de funcionarios encargados de hacer cumplir las normas, con vistas a la realización de acciones conjuntas en materia de ejecución.
 - 5.3. Planificación y puesta en marcha de acciones conjuntas en materia de ejecución.
 - 5.4. Acciones conjuntas piloto en materia de ejecución.
- Acción 6:** Desarrollo de bases de datos de acceso fácil y público sobre la aplicación de los derechos de los consumidores y la jurisprudencia en esta materia derivada de la legislación comunitaria sobre protección de los consumidores, incluida la finalización y mejora de la base de datos sobre cláusulas abusivas en los contratos.
- Acción 7:** Acciones de seguimiento y evaluación de la seguridad de los servicios y los productos no alimentarios, incluidas, entre otras, las siguientes:
- 7.1. Consolidación y ampliación del sistema de alerta RAPEX, teniendo en cuenta la evolución del intercambio de información sobre vigilancia del mercado.
 - 7.2. Análisis técnicos de las notificaciones de alerta.
 - 7.3. Recopilación y evaluación de datos sobre los riesgos que plantean determinados productos y servicios de consumo.
 - 7.4. Desarrollo de la Red de seguridad de los productos de consumo con arreglo a la Directiva 2001/95/CE⁽¹⁾.
- Acción 8:** Seguimiento del funcionamiento y evaluación de los efectos de los sistemas de resolución alternativa de litigios, en particular de los sistemas en línea, así como de su eficacia en la resolución de reclamaciones y litigios transfronterizos, y asistencia técnica para seguir desarrollando el sistema basado en la Red extrajudicial europea.

⁽¹⁾ Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos (DO L 11 de 15.1.2002, p. 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 a ejercer sus derechos y a acceder a mecanismos apropiados de resolución de litigios (la Red de centros europeos de los consumidores y los centros de intercambio de información de la Red extrajudicial europea), en las condiciones establecidas en el apartado 1 del artículo 7.

Acción 10: (Acción conjunta) Ayudas económicas para acciones conjuntas específicas de vigilancia y ejecución, a fin de mejorar la cooperación administrativa y en relación con las medidas de ejecución de la legislación comunitaria sobre protección de los consumidores, incluida la Directiva relativa a la seguridad general de los productos, y otras acciones en el contexto de la cooperación administrativa, en las condiciones establecidas en el apartado 1 del artículo 7.

Objetivo c): Participación adecuada de las organizaciones de consumidores en las políticas de la Unión Europea

Acción 11: Asesoramiento técnico y jurídico específico a las organizaciones de consumidores para ayudarles a participar, y hacer su aportación, en los procesos de consulta sobre las iniciativas comunitarias de carácter legislativo y no legislativo en los ámbitos políticos pertinentes tales como el mercado interior, los servicios de interés general y el programa marco de diez años sobre la producción y el consumo sostenibles, así como para ayudarles en su contribución a la vigilancia del mercado.

Acción 12: Representación de los intereses de los consumidores europeos en foros internacionales, incluidos los organismos de normalización y las organizaciones de comercio internacionales.

Acción 13: Formación dirigida al personal de las organizaciones de consumidores regionales, nacionales y europeas, y otras acciones potenciadoras incluidos cursos de formación en desarrollo de proyectos y procedimientos de ejecución de los mismos, foros Internet sobre proyectos determinados y talleres y encuentros organizados para promover la cooperación en materia de proyectos.

Acción 14: Información sobre los derechos de los consumidores que otorgan la legislación sobre protección de los consumidores y otras medidas comunitarias en este ámbito, en particular en los nuevos Estados miembros, en colaboración con sus organizaciones de consumidores.

Acción 15: Educación de los consumidores, incluidas acciones dirigidas a los jóvenes consumidores y el desarrollo de herramientas educativas interactivas sobre los derechos de los consumidores en el mercado interior y en las transacciones transfronterizas.

Acción 16: Ayudas económicas para el funcionamiento de las organizaciones de consumidores europeas, en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 7.

Acción 17: Ayudas económicas para el funcionamiento de organizaciones de consumidores europeas que representen los intereses de los consumidores en la elaboración de normas relativas a productos y servicios a escala comunitaria, en las condiciones establecidas en el apartado 3 del artículo 7.

Objetivos a), b) y c):

Acción 18: Ayudas económicas para proyectos específicos a nivel comunitario o nacional en apoyo de los objetivos de la política de los consumidores con arreglo al artículo 3, en las condiciones establecidas en el apartado 4 del artículo 7, incluidas, entre otras, ayudas económicas para:

- proyectos específicos emprendidos por organizaciones de consumidores y encaminados a acelerar la aplicación efectiva del acervo comunitario en materia de protección de los consumidores en los nuevos Estados miembros,
- proyectos específicos de fomento de los intercambios transfronterizos de información y mejores prácticas en materia de integración de los derechos de los consumidores en las otras políticas.

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