



IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 7.11.2019
COM(2019) 490 final

**RAPPORT TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW, LILL-
KUNSILL, LILL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĊJALI EWROPEW U LILL-
KUMITAT TAR-REĠJUNI**

Dwar l-evalwazzjoni ta' nofs it-terminu tal-Programm tal-Konsumatur 2014-2020

{SWD(2019) 382 final}

1. INTRODUZZJONI U SFOND

L-Artikolu 169 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea jirrikjedi li l-UE tikkontribwixxi għall-protezzjoni tas-saħħa, is-sikurezza u l-interessi ekonomiċi tal-konsumaturi permezz ta' azzjonijiet fil-qasam tal-protezzjoni tal-konsumatur kif ukoll li tqis ir-rekwiżiti tal-protezzjoni tal-konsumatur meta tiddefinixxi u timplimenta politiki u attivitajiet oħra tal-Unjoni. Dan jista' jinkiseb bħala parti mill-isforzi biex jinbena suq intern li jiffunzjona kif suppost li fih kemm il-konsumaturi kif ukoll in-negozju jibbenefikaw b'mod ugwali. Barra minn hekk, l-UE tista' tadotta miżuri biex tappoġġa, tissupplimenta u tissorvelja l-politika segwita fil-livell nazzjonali biex tippromwovi d-drittijiet tal-konsumaturi għall-informazzjoni, l-edukazzjoni u biex jorganizzaw lilhom infushom.

L-UE poġġiet fis-seħh sett ta' drittijiet u politiki tal-konsumatur li għandhom il-mira li jiksibu dan l-oġettiv kemm permezz ta' strumenti orizzontali kif ukoll permezz ta' leġislazzjoni speċifika għas-settur. Sforzi riċenti biex iżommu dan il-qafas aġġornat u f'pożizzjoni li jindirizza s-swieq dejjem jevolvu jinkludu l-eżami mill-ġdid tar-Regolament dwar il-Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumaturi¹ kif ukoll il-Kontroll tal-Idoneità tal-Liġi tal-Konsumatur u tal-Kummerċjalizzazzjoni², li f'April 2018 wasslu għall-adozzjoni tal-Patt Ġdid għall-Konsumaturi³.

It-tweġġiq fil-prattika ta' dawn il-prioritajiet huwa bbażat fuq il-finanzjament mill-baġit tal-UE mogħti permezz tal-Programm Pluriennali tal-Konsumatur 2014-2020⁴. Il-Programm għandu ammont allokati ta' EUR 188,8 miljun għas-snin 2014-2020. Dan il-programm ġie adottat b'appoġġ għall-implimentazzjoni tal-prioritajiet politiċi stabbiliti fl-Aġenda għall-Konsumaturi Ewropej - Spinta lill-Fiduċja u lit-Tkabir⁵. L-Artikolu 13(2) tar-Regolament jipprevedi li l-Kummissjoni għandha ttipprovdi rapport ta' evalwazzjoni ta' nofs it-terminu tal-programm lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill.

Bħala **l-oġettiv ġenerali tiegħu** r-Regolament jistabbilixxi "li jiżgura livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumaturi, li jagħti s-setgħa lill-konsumaturi u jqiegħed lill-konsumatur fil-qalba tas-suq intern, fil-qafas tal-istrategġija ġenerali għal tkabbir intelligenti, sostenibbli u inkluziv. Il-Programm jagħmel dan billi jikkontribwixxi għall-protezzjoni tas-saħħa, is-sikurezza u l-interessi legali u ekonomiċi tal-konsumaturi, kif ukoll billi jippromwovi d-dritt tagħhom għall-informazzjoni, l-edukazzjoni u biex jorganizzaw lilhom infushom sabiex iħarsu l-interessi tagħhom, u jappoġġa l-integrazzjoni tal-interessi tal-konsumatur f'oqsma ta' politika oħrajn. Il-Programm għandu jikkumplimenta, jappoġġa u jimmonitorja l-politiki tal-Istati Membri".

Il-programm jibni fuq l-azzjonijiet iffinanzjati skont il-programm preċedenti li jkopri l-perjodu 2007-2013⁶. Huwa jiżgura tranżizzjoni bla xkiel u kontinwazzjoni tal-miżuri pluriennali filwaqt li jqis l-evalwazzjoni ta' nofs it-terminu tas-suċċessi tal-programm preċedenti u oqsma li jehtieġu aktar attenzjoni.

Mill-aħħar tal-2014, l-implimentazzjoni tal-Programm tal-Konsumatur 2014-2020 tqis ukoll il-gwida pprovduta mill-prioritajiet tal-Kummissjoni li jmiss: suq intern aktar profund u aktar ġust, Suq Uniku Diġitali u Unjoni tal-Enerġija aktar reżiljenti. Barra minn hekk, il-Programm jappoġġa l-

¹IR-REGOLAMENT (UE) 2017/2394 TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL tat-12 ta' Diċembru 2017 dwar il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli għall-infurzar tal-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumaturi u li jħassar ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004

²<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=EN>
<https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/swd2017208f1staffworkingpaperenv3p1889270.pdf>

³http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=620435

⁴Il-Programm tal-Konsumatur 2014-2020 kien stabbilit bir-Regolament (UE) Nru 254/2014 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-26 ta' Frar 2014.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0254>

⁵COM/2012/0225 final

⁶Id-Deciżjoni Nru 1926/2006/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-18 ta' Diċembru 2006 li tistabbilixxi programm ta' azzjoni Komunitarja fil-qasam tal-politika tal-konsumatur (2007-2013) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3A32052>

kontribuzzjoni ta' politika rilevanti għall-konsumatur għal inizzjattivi ta' konsum / ekonomija ċirkolari sostenibbli, b'mod partikolari fil-kuntest tal-Pjan ta' Azzjoni tal-UE għal Ekonomija Ċirkolari⁷.

2. KAMP TA' APPLIKAZZJONI, SKOP U METODOLOGIJA TAL-EVALWAZZJONI

2.1. Kamp ta' applikazzjoni, skop u metodoloġija tal-evalwazzjoni

L-iskop tal-evalwazzjoni ta' nofs it-terminu tal-Programm tal-Konsumatur 2014-2020 huwa li jiġi rieżaminat l-ilhuq tal-oġettivi tal-miżuri kollha tiegħu, s-sitwazzjoni attwali fir-rigward tal-implimentazzjoni tal-azzjonijiet eliġibbli stabbiliti fl-Artikolu 4 tiegħu u l-azzjonijiet speċifiċi msemmija fl-Anness I tiegħu. Din l-evalwazzjoni tanalizza l-allokazzjoni ta' fondi lill-benefiċjarji, l-effiċjenza tal-użu ta' riżorsi u l-valur miżjud Ewropew tal-Programm, filwaqt li jitqiesu l-iżviluppi fil-qasam tal-protezzjoni tal-konsumatur u politiki oħra rilevanti tal-UE dwar il-konsumatur, b'harsa lejn deċiżjoni dwar it-tigdid, modifika jew twaqqif tal-azzjonijiet. Ir-riżultati preliminari tal-evalwazzjoni tqiesu fit-tnejn tal-proposta għall-programm tas-Suq Uniku għall-MFF li jmiss⁸.

Barra minn hekk l-evalwazzjoni tindirizza l-kamp ta' applikazzjoni għas-simplifikazzjoni, il-koerenza interna u esterna tal-programm, inklużi s-sinergiji u komplementarjetajiet possibbli ma' Programmi oħra tal-UE, ir-rilevanza kontinwa tal-oġettivi kollha, kif ukoll il-kontribut tal-miżuri għall-prijoritajiet tal-Unjoni ta' tkabbir intelligenti, sostenibbli u inkluziv. L-impatti fit-tul u s-sostenibbiltà tal-effetti tal-Programm ġew evalwati sa kemm kien fattibbli, minhabba li l-Programm għadu qed jiġi implimentat b'harsa li jalimenta deċiżjoni dwar tigdid, modifika jew sospensjoni possibbli ta' Programm sussegwenti f'termini ta' kamp ta' applikazzjoni, natura u spiża.

L-evalwazzjoni tqis l-implimentazzjoni tal-Programm fl-Istati Membri kollha tal-UE (b'kont meħud tad-data tal-ażenji), kif ukoll in-Norveġja u l-Iżlanda. Il-perjodu ta' evalwazzjoni huwa l-perjodu kopert mill-2014 sal-2017.

2.2. Metodoloġija u limitazzjonijiet

L-evalwazzjoni saret bejn Ottubru 2017 u April 2018. Dan ir-rapport huwa akkumpanjat minn Dokument ta' Hidma tal-Persunal li kien appoġġat minn studju⁹ mwettaq minn kuntrattur estern.

Għall-iskop ta' din l-evalwazzjoni, ingabru, ġew eżaminati mill-ġdid u pproċessati firxa wiesgħa ta' rapporti, letteratura akkademika u dokumentazzjoni oħra dwar l-azzjonijiet u l-attivitajiet iffinanzjati skont il-Programm tal-Konsumatur. Biex tiġi żgurata kopertura ta' interessi kemm jista' jkun wiesgħa, għall-evalwazzjoni ġew ikkonsultati firxa wiesgħa ta' partijiet ikkonċernati. Saret konsultazzjoni pubblika mill-10 ta' Jannar 2018 sad-9 ta' Marzu 2018 bħala parti minn konsultazzjoni dwar il-fondi tal-UE fil-qasam tal-Investment, ir-Riċerka u l-Innovazzjoni, l-SMEs u s-Suq Uniku li jhejju l-programmi ta' finanzjament ta' wara l-2020.

Fil-mument tal-evalwazzjoni, il-maġġoranza tal-azzjonijiet iffinanzjati kienu għadhom fi stadju bikri tal-implimentazzjoni u kienu jagħtu *data* limitata dwar ir-riżultati tal-azzjonijiet u l-impatti tal-

⁷KOMUNIKAZZJONI TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW, LILL-KUNSILL, LILL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĠJALI EWROPEW U LILL-KUMITAT TAR-REGJUNI L-għeluq ta' ċirku - Pjan ta' azzjoni tal-UE għal ekonomija ċirkolari - Pjan ta' Azzjoni tal-UE għall-Ekonomija Ċirkolari, COM/2015/0614 final <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>

⁸Proposta għal REGOLAMENTO TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL li jistabbilixxi l-Programm għas-suq uniku, għall-kompetittività tal-intrapriżi, inkluż l-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju, u għall-istatistika Ewropea u li jhassar ir-Regolamenti (UE) Nru 99/2013, (UE) Nru 1287/2013, (UE) Nru 254/2014, (UE) Nru 258/2014, (UE) Nru 652/2014 u (UE) Nru 2017/826 COM/2018/441 final - 2018/0231 (COD) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1540389031742&uri=CELEX%3A52018PC0441>

⁹ Ippubblikat fit-18 ta' Jannar 2019 <https://publications.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/5e9ee253-22b0-11e9-8d04-01aa75ed71a1/language-en>

programm. Ghalhekk, l-evalwazzjoni ta' nofs it-terminu tal-programm l-aktar li bbażat ruhha kien fuq il-valutazzjonijiet tal-partijiet ikkonċernati fir-rigward tal-implimentazzjoni tal-programm u l-eżiti tal-azzjonijiet iffinanzjati skont il-Programm tal-Konsumatur.

Fejn kien possibbli, ir-rizultati mill-intervisti ġew triangolati b'analizi kwantitattiva ta' outputs u azzjoni. Sa fejn ikun possibbli, l-analizi tal-mistoqsijiet tal-evalwazzjoni ġiet infurmata bi tqabbil ma' sitwazzjoni bażi (tmien il-perjodu ta' programmazzjoni preċedenti).

3. ELEMENTI EWLENIN U L-IMPLIMENTAZZJONI TAL-PROGRAMM

3.1. L-obiettivi speċifiċi tal-programm u l-azzjonijiet eliġibbli tiegħu

Biex jintlaħaq l-obiettiv ġenerali tal-Programm tal-Konsumatur, skont l-Artikolu 3 tiegħu r-Regolament jistabbilixxi li għandhom jinkisbu **erba' obiettivi speċifiċi** permezz ta' serje ta' azzjonijiet eliġibbli, kif ġej:

Obiettiv Speċifiku I – Sikurezza. Skont dan l-obiettiv speċifiku, il-programm jimmira li jikkonsolida u jtejjeb is-sikurezza tal-prodotti permezz ta' sorveljanza effettiva tas-suq madwar l-Unjoni. L-azzjonijiet eliġibbli li jmiss tal-Programm tal-Konsumatur jikkontribwixxu għal dan l-obiettiv:

- Pariri xjentifiċi u analizi tar-riskju rilevanti għas-saħħa u s-sikurezza tal-konsumatur fir-rigward ta' prodotti u servizzi mhux alimentari inkluż appoġġ għall-kompiti tal-kumitati xjentifiċi indipendenti stabbiliti bid-Deċiżjoni 2008/721/KE;
- Koordinazzjoni tal-azzjonijiet ta' sorveljanza tas-suq u ta' infurzar dwar is-sikurezza tal-prodotti fir-rigward tad-Direttiva 2001/95/KE¹⁰, u azzjonijiet għat-titjib tas-sikurezza tas-servizzi għall-konsumatur; kif ukoll
- Iż-żamma u l-iżvilupp ulterjuri ta' bażijiet ta' *data* dwar il-kożmetiċi;

Kull azzjoni minn t'hawn fuq issir permezz ta' attivitajiet speċifiċi ffinanzjati skont il-Programm tal-Konsumatur. L-attivitajiet ewlenin iffinanzjati skont l-Obiettiv I huma:

- Is-Sistema ta' Twissija Bikrija għal prodotti mhux alimentari perikolużi (RAPEX)
- Kooperazzjoni kongunta u azzjonijiet ta' infurzar fil-qasam tas-sikurezza tal-prodotti għall-konsumatur mhux alimentari;
- Skambju ta' uffiċjali tal-infurzar tas-sikurezza fil-qasam tas-sikurezza tal-prodotti u
- Bażi ta' *data* tal-UE dwar il-kożmetiċi (bażi ta' *data* dwar l-ingredjenti kożmetiċi, Portal ta' Notifika tal-Prodotti Kożmetiċi).

L-Obiettiv Speċifiku II - Informazzjoni u edukazzjoni tal-konsumatur, u appoġġ lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur. Il-programm jimmira li skont dan l-obiettiv speċifiku jtejjeb l-edukazzjoni, it-tagħrif u s-sensibilizzazzjoni tal-konsumaturi dwar id-drittijiet tagħhom, li tiġi żviluppata bażi ta' evidenza għall-politika tal-konsumatur u li jagħti appoġġ għall-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi, billi jitqiesu wkoll il-ħtiġijiet speċifiċi tal-konsumaturi vulnerabbli. L-Obiettiv II jinkludi l-azzjonijiet eliġibbli li ġejjin:

- Il-bini u t-titjib tal-aċċess tal-baży ta' evidenza għat-tfassil tal-politika f'oqsma li jaffettwaw il-konsumaturi, sabiex titfassal regolamentazzjoni intelligenti u mmirata u jiġu identifikati n-nuqqasijiet possibbli fil-funzjonament tas-suq jew il-bidliet fil-bżonnijiet tal-konsumaturi, biex tkun ipprovduta bażi għall-iżvilupp tal-politika tal-konsumatur, għall-identifikazzjoni tal-oqsma l-aktar problematiċi għall-konsumaturi u għall-integrazzjoni tal-interessi tal-konsumatur f'politiki oħrajn tal-Unjoni;
- L-appoġġ permezz tal-finanzjament tal-organizzazzjonijiet tal-konsumatur fil-livell tal-Unjoni u permezz tal-bini ta' kapaċità għall-organizzazzjonijiet tal-konsumatur fil-livell tal-Unjoni,

¹⁰Id-Direttiva Nru 2001/95/KE tal-Parlament u tal-Kunsill tat-3 ta' Diċembru 2001 dwar is-sikurezza ġenerali tal-prodotti <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32001L0095>

nazzjonali u reġjonali, permezz ta' żieda fit-trasparenza u t-titjib tal-iskambji tal-aħjar prattika u għarfien;

- Tishih tat-trasparenza tas-swieq tal-konsumatur u tal-informazzjoni tal-konsumatur, billi jiġi żgurat li l-konsumaturi jkollhom *data* li tista' titqabbel, affidabbli, u li hija faċilment aċċessibbli, anki għall-kazijiet ta' natura transfruntiera, sabiex ikunu jistgħu jqabblu mhux biss il-prezzijiet, iżda wkoll il-kwalità u s-sostenibbiltà tal-prodotti u s-servizzi; kif ukoll
- It-tishih tal-edukazzjoni tal-konsumatur bħala proċess ta' tagħlim tul il-hajja, b'attenzjoni partikolari għall-konsumaturi vulnerabbli.

Kull azzjoni minn ta' hawn fuq issir permezz ta' attivitajiet speċifiċi ffinanzjati skont il-Programm tal-Konsumatur. L-attivitajiet ewlenin iffinanzjati skont l-Objettiv II huma:

- Tabelli ta' valutazzjoni¹¹ u sħarriġ tal-konsumaturi (it-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur u t-Tabella ta' Valutazzjoni tas-Swieq tal-Konsumatur);
- Studji dwar is-suq tal-konsumatur¹²;
- Bini tal-kapaċità għal organizzazzjonijiet tal-konsumatur ("proġett ta' "Consumer Champion");
- Appoġġ lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur fil-livell tal-UE;
- Kampanji ta' tagħrif / sensibilizzazzjoni għall-konsumatur tal-UE
- Is-Sistema Ewropea ta' Registrazzjoni tal-Ilmenti tal-Konsumaturi (ECCRS) u miżuri ta' appoġġ relatati; kif ukoll
- Ir-riżorsi tal-UE għall-edukazzjoni tal-konsumatur (il-proġett "Consumer Classroom").

L-Objettiv Speċifiku III – Drittijiet u rimedji. Il-programm jimmira li jiġu żviluppati u msahha d-drittijiet tal-konsumaturi b'mod partikolari permezz ta' azzjoni regolatorja intelligenti u billi jitjieb l-aċċess għal rimedju sempliċi, effiċjenti, adegwat u rhi inkluża s-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim. L-azzjonijiet eliġibbli li jmiss tal-Programm tal-Konsumatur jikkontribwixxu biex jinkiseb dan l-objettiv:

- It-thejjija mill-Kummissjoni ta' leġislazzjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur u inizjattivi regolatorji oħra, is-sorveljar tat-traspożizzjoni mill-Istati Membri u l-evalwazzjoni sussegwenti tal-impatt tagħha, kif ukoll il-promozzjoni ta' inizjattivi koregolatorji u awtoregolatorji u s-sorveljar tal-impatt reali ta' dawn l-inizjattivi fuq is-swieq tal-konsumaturi kif ukoll
- L-iffaċilitar tal-aċċess tal-konsumaturi għal mekkaniżmi għas-soluzzjoni għat-tilwim, b'mod partikolari għal skemi ta' soluzzjoni alternattiva ta' tilwim, inkluż permezz ta' sistema online mifruxa mal-Unjoni u n-netwerking ta' entitajiet alternattivi nazzjonali ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, filwaqt li tingħata attenzjoni speċjali lil miżuri adegwati għall-ħtiġijiet u d-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli; il-monitoraġġ tal-funzjonament u l-effettività ta' mekkaniżmi għas-soluzzjoni għat-tilwim għall-konsumaturi, inkluż permezz tal-iżvilupp u ż-żamma ta' għodod rilevanti tal-IT u tal-iskambju tal-aħjar prattiki u l-esperjenza attwali fl-Istati Membri.

Kull azzjoni minn ta' hawn fuq issir permezz ta' attivitajiet speċifiċi ffinanzjati skont il-Programm tal-Konsumatur. L-attivitajiet ewlenin iffinanzjati skont l-Objettiv III huma:

- Studji dwar l-imġiba (pereż. dwar it-tehid ta' deċiżjonijiet tal-konsumatur fis-servizzi ta' assigurazzjoni, dwar it-trasparenza ta' pjattaformi online; dwar ir-reklamar ta' prattiki tas-suq fil-midja soċjali online);

¹¹ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en

¹² https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-studies_en

- Studji ohra dwar il-politika tal-konsumatur tal-UE (pereż. evalwazzjonijiet, studju dwar is-setgħat tal-awtoritajiet tal-infurzar fl-applikazzjoni tar-Regolament dwar Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumaturi (Consumer Protection Cooperation, CPC));
- L-Organizzazzjoni tas-Summit dwar il-Konsumatur;
- L-Organizzazzjoni tal-Forum ta' Ċittadini dwar l-Energija;
- Iż-żamma u l-amministrazzjoni ta' Pjattaforma għas-Soluzzjoni Online għat-Tilwim (Online Dispute Resolution, ODR); kif ukoll
- Kampanji ta' komunikazzjoni u azzjonijiet dwar is-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim / ODR.

L-Objettiv Speċifiku IV —Infurzar: Jimmira li jappoġġa l-infurzar tad-drittijiet tal-konsumatur bit-tishih tal-kooperazzjoni bejn il-korpi tal-infurzar nazzjonali u billi l-konsumaturi jingħataw appoġġ permezz ta' pariri. L-Objettiv IV qed jitwettaq skont iż-żewġ azzjonijiet eligibbli tal-Programm tal-Konsumatur:

- Il-koordinazzjoni tal-azzjonijiet ta' sorveljanza u infurzar fir-rigward tar-Regolament (KE) Nru 2006/2004; kif ukoll
- Kontribuzzjonijiet finanzjarji għal azzjonijiet kongunti ma' korpi pubbliċi jew mingħajr skop ta' qligħ li jikkostitwixxu netwerks tal-Unjoni li jipprovdu informazzjoni u assistenza lill-konsumaturi biex jgħinuhom jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom u jiksbu aċċess għal soluzzjoni għat-tilwim xierqa, inklużi skemi ta' soluzzjoni online barra mill-qorti (in-Netzwerk ta' Ċentri Ewropej għall-Konsumatur).

Kull azzjoni minn ta' hawn fuq issir permezz ta' attivitajiet speċifiċi ffinanzjati skont il-Programm tal-Konsumatur. L-attivitajiet ewlenin iffinanzjati skont l-Objettiv IV huma:

- In-Netzwerk dwar il-Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumaturi (Consumer Protection Cooperation, CPC), inklużi s-sistema CPC u l-azzjonijiet kongunti għall-infurzar tal-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumatur;
- L-iskambju tal-uffiċjali tal-infurzar skont is-CPC;
- It-taħriġ għall-uffiċjali tal-infurzar (l-Akkademja tal-Infurzar Elettroniku);
- L-appoġġ finanzjarju għan-Netzwerk ta' Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi (European Consumer Centres Network, ECC-Net); kif ukoll
- It-taħriġ għall-ECC-Net.

3.2. Ġestjoni tal-programm u benefiċjarji

Il-programm qed jiġi implimentat permezz ta' programmi ta' hidma annwali adottati mill-Kummissjoni bl-għajjn ta' Kumitat konsultattiv b'rappreżentanti mill-Istati Membri¹³. Kull programm ta' hidma annwali jistabbilixxi l-azzjonijiet li għandhom jittiehdu f'sena partikolari, inklużi l-allokazzjonijiet ta' riżorsi finanzjarji għal kull azzjoni, kif ukoll il-kriterji tal-għażla u tal-ghoti tal-fondi. L-azzjonijiet huma implimentati prinċipalment permezz ta' sejhiet għall-offerti u sejhiet għal proposti.

Mill-2008, l-Aġenzija Eżekuttiva għall-Konsumatur, is-Saħħa, l-Aġrikoltura u l-Ikel (Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency, CHAFAE)¹⁴, aġenzija eżekuttiva stabbilita fil-Lussemburgu, timplimenta parti importanti tal-programmi pluriennali. Għal kull programm ta' hidma annwali, l-Aġenzija u l-Kummissjoni b'mod kongunt jaqblu dwar liema azzjonijiet tal-programm se timplimenta l-aġenzija.

Il-benefiċjarji tal-ghotjiet, kuntratti ta' akkwist u l-azzjonijiet kongunti huma korpi pubbliċi, korpi privati li ma jagħmlux profitt u entitajiet privati fl-Istati Membri kollha tal-UE. Il-gruppi fil-mira jinkludu awtoritajiet pubbliċi tal-protezzjoni tal-konsumatur u entitajiet ohra responsabbli, uffiċjali

¹³ Il-Kumitat huwa kumitat konsultattiv kif definit mir-Regolament (UE) Nru 182/2011

¹⁴ Għal aktar dettalji dwar l-aġenzija eżekuttiva, irreferi għal: <http://ec.europa.eu/chafea/about/about.html>

responsabbli mill-infurzar tal-leġislazzjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumaturi (pereż. skambju ta' uffiċjali), organizzazzjonijiet Ewropej tal-konsumatur, istituzzjonijiet ta' edukazzjoni għolja jew għalliem.

3.3. Baġit u stat ta' implimentazzjoni tal-programm

L-implimentazzjoni tal-Programm tal-Konsumatur 2014–2020 għadha għaddejja: il-maġġoranza tal-miri ta' prestazzjoni relatati għall-2014, 2015, 2016 u 2017 inkisbu. Gew eżegwiti l-programmi ta' hidma annwali tal-2014, 2015, 2016 u 2017, b'baġit ta' EUR 21,9 miljun, EUR 22,5 miljun, EUR 23,7 miljun u EUR 24,7 miljun rispettivament, b'rata finali ta' implimentazzjoni ta' 98,3 %, 99 %, 99,52 %, u 94,4 % rispettivament¹⁵. L-implimentazzjoni tal-programmi ta' hidma kompliet kif kien ipplanat hlief għall-assorbiment tal-baġit mill-awtoritajiet tal-Istati Membri, li kien aktar baxx milli mistenni u l-bilanċ li kien fadal għe indirizzat lejn kampanji ta' sensibilizzazzjoni. F'nofs it-terminu, l-implimentazzjoni tal-azzjonijiet speċifiċi stabbiliti fl-Anness I tar-Regolament tinsab fit-triq it-tajba. Ammont limitat biss ta' azzjonijiet speċifiċi għadhom ma gewx implimentati jew gew implimentati parzjalment.

• Objettiv Speċifiku I – Sikurezza tal-prodotti

EUR 13,1 miljun (14 %) tal-fondi impenjati skont il-Programm bejn l-2014 u l-2017 intefqu fuq attivitajiet relatati mal-Objettiv Speċifiku I. L-akbar attività f'termini ta' fondi impenjati hija l-kooperazzjoni kongunta u l-azzjonijiet ta' infurzar fil-qasam tas-sikurezza mhux alimentari (EUR 6,2 miljun jew 47 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv I). Madwar EUR 2,9 miljun (22 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv I) gew impenjati għal RAPEX. L-iżgħar attività skont id-daqs tal-baġit (li ma tinkludix in-networking u l-avvenimenti jew attivitajiet oħra ta' appoġġ) hija l-iskambju ta' uffiċjali fil-qasam tas-sikurezza tal-prodotti (3 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv I).

• L-Objettiv Speċifiku II - Informazzjoni u edukazzjoni tal-konsumatur, u appoġġ lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur

EUR 35,1 miljun (37 %) tal-fondi impenjati skont il-Programm bejn l-2014 u l-2017 intefqu fuq attivitajiet relatati ma' Objettiv Speċifiku II. L-akbar attività f'termini ta' fondi impenjati bejn l-2014 u l-2017 hija l-informazzjoni dwar il-konsumatur tal-UE u l-kampanji ta' sensibilizzazzjoni (EUR 9,0 miljun), li huma 26 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv II. It-tabelli ta' valutazzjoni tal-konsumaturi u l-istharrig (EUR 8,9 miljun) u appoġġ għal organizzazzjonijiet tal-konsumatur fil-livell tal-UE (EUR 6,0 miljun) huma rispettivament it-tieni u t-tielet l-akbar attività. L-iżgħar attività skont il-fondi impenjati (li ma tinkludix in-networking u l-avvenimenti jew attivitajiet oħra ta' appoġġ) hija s-Sistema Ewropea ta' Registrazzjoni tal-Ilmenti tal-Konsumatur (European Consumer Complaints Registration System, ECCRS) (2 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv II).

• L-Objettiv Speċifiku III – Drittijiet tal-konsumaturi u rimedji

EUR 13,0-il miljun (14 %) tal-fondi impenjati skont il-Programm tal-Konsumatur bejn l-2014 u l-2017 intefqu fuq attivitajiet relatati mal-Objettiv Speċifiku III.

Mas-47 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv III huma speċifikament relatati ma' soluzzjoni għat-tilwim online/alternattiva (ODR / ADR): l-akbar żewġ attivitajiet iffinanzjati skont dan l-oġjettiv huma ż-żamma, l-amministrazzjoni tal-Pjattaforma tal-ODR (madwar EUR 3,0 miljun), kampanji ta' komunikazzjoni u azzjonijiet ta' promozzjoni dwar l-ODR / ADR (madwar EUR 3,1 miljun). Studji dwar l-imġiba (EUR 2,4 miljun) u studji oħra tal-konsumaturi tal-UE (EUR 1,9 miljun) jagħmlu wkoll parti sostanzjali mill-fondi impenjati skont l-Objettiv III. L-iżgħar attivitajiet iffinanzjati bejn l-2014 u l-2017 huma s-Summit dwar il-Konsumatur (7 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv III) u l-Forum taċ-Ċittadini dwar l-Enerġija (0,4 %).

¹⁵ L-implimentazzjoni tal-baġit 2018 għadha għaddejja fl-2019.

- **L-Objettiv Speċifiku IV —Infurzar**

It-EUR 30,2 miljun (31 %) tal-fondi impenjati skont il-Programm tal-Konsumatur bejn l-2014 u l-2017 intefqu fuq attivitajiet relatati mal-Objettiv Speċifiku IV.

L-akbar attività f'termini ta' finanzjament hija assolutament l-ECC-Net. B'madwar EUR 24,8 miljun f'fondi impenjati, l-ECC-Net tammonta għal 82 % tan-nefqa skont l-Objettiv IV tal-Programm tal-Konsumatur bejn l-2014 u l-2017. L-akbar attivitajiet li jmiss huma n-netwerk CPC (7 % tal-fondi impenjati taht l-Objettiv IV) u t-taħriġ għall-uffiċjali tal-infurzar fil-qafas tal-Akkademja tal-Infurzar Elettroniku (5 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv IV). L-iżgħar attività (li ma tinkludix attivitajiet ohra ta' appoġġ) hija marbuta mal-iskambju ta' uffiċjali tal-infurzar (1 % tal-fondi impenjati skont l-Objettiv IV).

- **Attivitajiet trasversali**

Madwar 4 % tal-baġit jappartjeni għal-linja baġitarja “Amministrattiva”, li tintuża biex tiffinanzja attivitajiet trasversali bħall-ispejjeż tal-ivjaġġar u l-akkomodazzjoni tal-partecipanti għal avvenimenti jew laqgħat.

4. X'KISEB IL-PROGRAMM TAL-KONSUMATUR?

Kif jidher fid-dokument ta' hidma tal-persunal¹⁶, il-Programm tal-Konsumatur sejjer tajjeb b'mod generali fit-terminu medju fir-rigward tal-oġettivi speċifiċi tiegħu. Il-partijiet li ġejjin jivvalutaw kif il-programm kien jahdem f'termini ta' effettività, effiċjenza, rilevanza, koerenza u valur miżjud tal-UE u jipprezentaw il-fehmiet tal-partijiet ikkonċernati kkonsultati.

4.1. Effettività

Objettiv I – Sikurezza tal-prodotti

L-attivitajiet implimentati skont il-Programm kienu fil-biċċa l-kbira effetti fil-konsolidazzjoni u t-titjib tas-sikurezza tal-prodotti permezz tas-sorveljanza tas-suq fl-UE u ppermettew għal progress sostanzjali fil-kisba tal-Objettiv I meta mqabbel mal-perjodu ta' referenza bażi. Kien hemm titjib fl-iskambju ta' informazzjoni u l-kooperazzjoni bejn l-Istati Membri u b'hekk naqsu d-differenzi fl-infurzar madwar l-UE.

Is-Sistema ta' Twissija Bikrija għal prodotti mhux alimentari perikolużi RAPEX saret pilastru effettiv u importanti tal-arkitettura tas-sorveljanza tas-suq tal-UE. Il-gruppi ewlenin tagħha madwar l-UE rrikonoxxew u apprezaw is-sistema. L-awtoritajiet nazzjonali jikkunsidraw li l-azzjonijiet kongunti, it-taħriġ u n-netwerking huma effettivi. Dawn l-attivitajiet iwasslu għal approċċi kkoordinati għal problemi komuni, kuntatti diretti bejn l-awtoritajiet minn pajjiżi differenti u skambju ta' prattiki tajba. Dawn l-attivitajiet jappoġġaw ukoll lill-awtoritajiet tal-Istati Membri fl-indirizzar ta' sfidi godda. Pereżempju, permezz tal-Akkademja tal-Infurzar Elettroniku, kien possibbli li l-Istati Membri jikkoooperaw biex imexxu investigazzjonijiet online permezz ta' taħriġ u materjali ta' taħlim ta' kwalità għolja.

Persunal u r-riżorsi finanzjarji limitati għas-sorveljanza tas-swieq u l-infurzar fl-Istati Membri madankollu jinfluwenzaw il-livell ta' kisbiet, kif irrappurtat minn dawk li ġew intervistati. Il-partijiet ikkonċernati li ġew ikkonsultati matul l-evalwazzjoni kkwotaw il-preżenza kontinwa ta' prodotti mhux sikuri fis-suq kif ukoll riskji emergenti, pereż. minn prodotti godda teknikament kumplessi jew minn kummerċ elettroniku ma' pajjiżi terzi, bħala evidenza li s-sorveljanza tas-suq kellha tadatta kontinwament għal sfidi godda.

¹⁶ DOKUMENT TA' HIDMA TAL-PERSUNAL TAL-KUMMISSJONI SWD (2019) 382 li jakkumpanja d-dokument RAPPORT MILL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW, LILL-KUNSILL, LILL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĊJALI EWROPEW U LILL-KUMITAT TAR-REĠJUNI dwar l-evalwazzjoni ta' nofs it-terminu tal-implimentazzjoni tal-Programm tal-Konsumatur 2014 - 2020

Madankollu, il-fiduċja tal-konsumatur fis-sikurezza tal-prodott żdiedet matul il-perjodu tal-Programm. Madwar tliet kwarti tal-bejjiegha bl-immnuta jaqblu li l-awtoritajiet pubbliċi jimmonitorjaw b'mod attiv u jiżguraw il-konformità mas-sikurezza tal-prodotti fis-settur tagħhom.

B'mod ġenerali, il-perċezzjoni tal-partijiet ikkonċernati dwar l-effettività tal-azzjonijiet implimentati fl-ewwel erba' snin tal-Programm dwar il-Konsumatur attwali kienet pożittiva, kif kienet ukoll il-perċezzjoni tal-benefiċċji li rnexxielhom jiksibu hafna minn dawn l-attivitajiet fl-Istati Membri.

L-Objettiv II - Informazzjoni u edukazzjoni tal-konsumatur, l-iżvilupp tal-bażi ta' evidenza u appoġġ lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur

It-tabelli ta' valutazzjoni tal-konsumatur u l-istudji tas-suq ikkontribwew b'mod sinifikanti għall-iżvilupp tal-bażi tal-evidenza għall-politika tal-konsumatur, li twassal għal adozzjoni tal-politika fil-livell tal-UE. Flimkien dawn huma għodod utli għal skopijiet ta' valutazzjoni ta' parametraġġ referenzjarju fil-livell nazzjonali. Barra minn hekk, l-appoġġ tal-programm għal organizzazzjoni tal-konsumaturi fil-livell tal-UE *Bureau Européen des Unions des Consommateurs-BEUC* hija meqjusa mill-evalwazzjoni bħala waħda effettiva. L-organizzazzjoni għamlet kontribut importanti u konsistenti biex tirrappreżenta l-interessi tal-konsumatur fil-livell tal-UE.

L-evalwazzjoni tqis li l-korsijiet ta' taħriġ tal-*Consumer Champion* huma prezzjużi u apprezzati hafna mill-partijiet ikkonċernati. Madankollu, il-korsijiet ta' tagħlim online u l-pjattaforma interattiva mhumieks użati skont l-aspettattivi. Il-kapaċità tal-organizzazzjonijiet tal-konsumatur fil-livell nazzjonali baqgħet insuffiċjenti, l-aktar minhabba nuqqas ta' riżorsi. Kampanji ta' sensibilizzazzjoni għall-konsumaturi ffinanzjati skont il-Programm għandhom riżultati tajbin, b'kisba fil-miri tal-kampanji f'termini ta' hits jew impressjoni. Huwa diffiċli li jiġu sostnuti impatti fit-tul.

diġà' ntlahqu l-miri stabbiliti għal dan l-għan fir-Regolament relatat mas-Sistema Ewropea ta' Reġistrazzjoni tal-Ilmenti tal-Konsumatur¹⁷. Madankollu, minkejja valuri tal-indikaturi pożittivi, il-persuni intervistati enfasizzaw l-isforzi meħtieġa biex jipprovdut *data* dwar l-ilmenti u ssuġġerixxew li s-sistema teħtieġ titjib/bidliet.

Il-fatturi ewlenin li jinfluwenzaw il-livell tal-kisbiet ta' dan l-objettiv hafna drabi huma ta' natura esterna. Fil-qasam tal-informazzjoni u l-edukazzjoni tal-konsumatur, dawn il-fatturi jinkludu persunal limitat u riżorsi finanzjarji disponibbli fl-Istati Membri, iżda wkoll l-integrazzjoni limitata tal-edukazzjoni tal-konsumatur fil-kurrikul nazzjonali. Fil-qasam tal-bini tal-kapaċità tal-organizzazzjonijiet tal-konsumatur, il-limiti ta' riżorsi tal-organizzazzjonijiet fil-mira li ma jistgħux jiġu indirizzati b'mod xieraq mill-provvista ta' taħriġ biss jirrappreżentaw fatturi ewlenin li jhallu impatt fuq il-proċess.

L-Objettiv III – Drittijiet tal-konsumaturi u rimedji

Il-Pjattaforma għas-Soluzzjoni Online għat-Tilwim ODR kienet relattivament ta' suċċess biex tattira lill-konsumaturi biex jirreġistraw l-ilmenti tagħhom. Il-mira għall-2020 f'termini tan-numri tal-ilmenti aktarx li tinkiseb¹⁸.

Il-benefiċċju ewleni tal-pjattaforma tal-ODR jidher li huwa li n-negozjanti kkuntattjati permezz tal-pjattaforma spiss isolvu l-problema b'mod informali direttament mal-konsumaturi affettwati mingħajr ma jinvolvu skema tal-ADR. Fuq il-bażi tad-*data* ta' s'tharriġ tal-UE jistgħu jiġu osservati tendenzi pożittivi fir-rigward tal-aċċessibbiltà ta' u s-sodisfazzjon tal-konsumatur bl-ADR. Dawn potenzjalment jirriflettut l-isforzi kontinwi fl-Istati Membri biex itejbu s-sistemi tal-ADR u rikonoxximent aktar wiesgħa tal-ADR bħala mezz effiċjenti ta' rimedju.

¹⁷ Il-mira tal-2020 "Għadd ta' korpi tal-ilmenti (70) u għadd ta' pajjiżi (20) li jippreżentaw l-ilmenti lill ECCRS" kien diġà' nqabeż fl-2015 bi 73 korpi ta' ilment minn 20 pajjiż.

¹⁸ Il-mira tal-2020 ta' każijiet trattati bis-sistema tal-ODR hija ta' 100,000 meta mqabbla mal-linja bażi (fl-2010) ta' 17 500 każ; minhabba li fl-2017, ġew trattati 55 002 każi mill-ODR, jekk jiġi kkonfermat li se titkompla l-istess tendenza jenħtieġ li jkun possibbli li tintlaħaq il-mira tal-2020.

Studji dwar l-imġiba huma wkoll għodda essenzjali li tappoġġa tfassil ta' politika bbażat fuq l-evidenza li jqis li jkif il-konsumaturi reali jinteraġixxu fi swieq reali ma' kumpaniji reali. Dawn l-istudji jikkomplimentaw l-evidenza minn studji legali u ekonomiċi. Madankollu, il-partijiet ikkonċernati jaħsbu li dawk li jfasslu l-politika ma jaġhmlux użu suffiċjenti minn dawn l-istudji jew li l-istudji jistgħu jiġu promossi aħjar. Diversi studji taw kontribut dirett għall-iżvilupp tal-inizjattivi tal-UE dwar il-politika tal-konsumatur, bil-partijiet ikkonċernati jikkonfermaw il-valur prattiku tal-istudji.

Objettiv IV: Infurzar

L-evalwazzjoni wriet li nkiseb progress importanti lejn l-Objettiv IV. Dan huwa evidenzjat minn riżultati sinifikanti fil-lhuq tal-parti l-kbira tal-miri stabbiliti fil-Programm. L-attivitajiet iffinanzjati jikkomplimentaw lil xulxin u kienu fil-biċċa l-kbira effettivi fl-appoġġ tal-infurzar tad-drittijiet tal-konsumatur billi jsaħhu l-kooperazzjoni bejn il-korpi nazzjonali tal-infurzar u billi joffru pariri lill-konsumaturi.

Attivitajiet relatati man-*Network ta' Kooperazzjoni għall-Protezzjoni tal-Konsumatur-CPC* żdiedu fl-importanza u tjebe f'termini ta' lhuq tal-mira tagħhom. Madankollu, xorta għad hemm id-differenzi bejn l-Istati Membri fl-użu tas-Sistema CPC kif ukoll fl-involvement ta' talbiet ta' infurzar.

L-iskambji ta' uffiċjali tal-infurzar huma attività apprezzata li rat zieda fil-partecipazzjoni iżda li ma tintużax b'mod uniformi mill-Istati Membri. Barra minn hekk, l-Akkademja tal-Infurzar Elettroniku rċeviet valutazzjoni ta' effettività għolja mill-awtoritajiet nazzjonali li għalihom jappartjenu l-uffiċjali partecipanti, għalkemm il-partecipazzjoni fl-ewwel sena operattiva baqgħet aktar baxxa minn dak pjanat, l-aktar fil-moduli bbażati fuq il-web.

L-output taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur-ECC huwa sinifikanti u l-kwalità u l-puntwalità tas-servizzi tal-ECC hija wkoll iġġudrata b'mod pożittiv fl-evalwazzjoni speċifika reċenti. Dan jiġi minkejja d-differenzi f'dan ir-rigward bejn l-ECCs fi Stati Membri differenti. L-isfida ewlenija għall-ECCs għadha l-viżibbiltà tagħhom.

Il-konsultazzjoni mwettqa matul l-evalwazzjoni turi li b'mod parallel mal-implimentazzjoni tal-attivitajiet skont il-Programm tal-Konsumatur, il-fiduċja tal-konsumaturi li l-awtoritajiet pubbliċi jiproteġu d-drittijiet tagħhom u li l-bejjieġha bl-imnut jirrispettaw id-drittijiet tal-konsumatur żdiedet. Dan jintrabat ma' tnaqqis żgħir ta' problemi esperjenzati mill-konsumaturi. Żewġ terzi tal-bejjieġha bl-imnut iqisu li l-awtoritajiet pubbliċi jimmonitorjaw b'mod attiv u jiżguraw konformità mal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur fis-settur tagħhom. Madankollu, dan il-perċentwal naqas f'dawn l-aħħar snin.

Persunal u riżorsi finanzjarji limitati tal-awtoritajiet tal-protezzjoni tal-konsumatur fl-Istati Membri huma meqjusa fatturi ewlenin li jinfluwenzaw il-livell ta' kisbiet relatati mal-objettiv tal-Programm. Fatturi oħra ewlenin jinkludu l-innovazzjoni rapida ta' prodotti u servizzi, kif ukoll kanali ta' distribuzzjoni godda li jaġhmlu l-protezzjoni effettiva tal-konsumatur aktar diffiċli. Filwaqt li dan l-iżvilupp joffri hafna vantaġġi għall-konsumaturi kif ukoll għan-negozji, hemm ukoll riskji akbar għal ksur mifruq tad-drittijiet tal-konsumaturi u diffikultajiet fl-infurzar tad-drittijiet tal-konsumatur. L-infurzar effettiv tad-drittijiet tal-konsumatur sar parti ċentrali tal-Patt Ġdid għall-Konsumaturi li tnieda mill-Kummissjoni Ewropea.

4.2. Effiċjenza

Ibbażat fuq l-evidenza limitata miġbura matul l-evalwazzjoni kif ukoll fuq ir-reazzjoni mill-partijiet ikkonċernati involuti, l-ispejjeż tal-attivitajiet tal-Programm u tal-benefiċċji relatati jidhru li huma ġeneralment proporzjonati. F'termini ta' effiċjenza ta' attivitajiet speċifiċi, il-laqgħat tan-netwerk u avvenimenti huma b'mod speċjali vvalutati mill-awtoritajiet partecipanti u organizzazzjonijiet tal-konsumatur bħala attivitajiet, li minkejja riżorsi limitati kisbu riżultati pożittivi hafna. Dawn jinkludu koordinazzjoni mtejbja, tagħlim reċiproku u skambju tal-aħjar prattiki f'oqsma differenti tal-politika tal-konsumatur tal-UE.

L-evalwazzjoni wriet li t-titjib tal-kapaċità tal-istituzzjonijiet u l-benefiċjarji kkontribwixxew għat-titjib tal-effiċjenza tal-attivitajiet skont il-Programm. Meta dan ma kienx il-każ, il-partijiet ikkonċernati ripetutament

ikkwotaw li d-disponibilità limitata tar-riżorsi umani u finanzjarji ta' xi awtoritajiet nazzjonali u organizzazzjonijiet tal-konsumatur kienu l-fattur ewlieni li kien jillimita l-effiċjenza ta' hafna azzjonijiet ta' programmi.

Ittiehdu miżuri ta' simplifikazzjoni għar-regoli u l-proċeduri. Dawn jinkludu l-użu ta' għodod elettronici għall-preżentazzjoni u l-evalwazzjoni ta' proposti, il-ġestjoni ta' għotjiet, il-monitoraġġ elettroniku u r-rappurtar elettroniku. Filwaqt li dan l-iżvilupp huwa intensiv fl-użu tar-riżorsi fil-bidu għat-tfassil u l-ittestjar tal-għodod, il-livell ta' sodisfazzjon mingħand l-applikanti u l-benefiċjarji tal-għotjiet jiġġustifika dawn l-isforzi u huwa mistenni qligħ finanzjarju fis-snin li ġejjin. Barra minn hekk, il-partijiet ikkonċernati intervistati kellhom potenzjal ulterjuri għal simplifikazzjoni fir-rigward tal-proċeduri ta' applikazzjoni (59 %), rekwiżiti ta' rappurtar (54 %) u l-ġestjoni tal-programmi (47 %). Ir-reazzjoni mill-partijiet ikkonċernati enfasizzat ukoll il-htieġa għal koordinazzjoni b'saħħitha bejn is-servizzi tal-Kummissjoni u l-aġenzija eżekuttiva CHAFEA.

4.3. Rilevanza

L-erba' objettivi u l-prijoritajiet tal-Programm tal-Konsumatur 2014-2020 għadhom rilevanti u jissodisfaw il-htigijiet tal-konsumaturi u tal-partijiet ikkonċernati involuti (organizzazzjonijiet tal-konsumaturi, awtoritajiet tal-Istati Membri, organizzazzjonijiet tan-negozju eċċ.). L-erba' objettivi speċifiċi u l-11-il azzjoni speċifiċi jghinu biex jiffukaw ahjar fuq l-azzjonijiet tal-Programmi u jevitaw trikkib u duplikazzjonijiet potenzjali fost l-objettivi differenti. Fl-istess hin, dawn l-azzjonijiet speċifiċi għandhom il-flessibbiltà li jippermettu sinerġiji li f'xi kazijiet huma tassew meħtieġa. Pereżempju, l-Akkademja tal-Infurzar Elettroniku kopriet kemm lill-uffiċjali tal-infurzar kif ukoll lil dawk responsabbli għas-sikurezza tal-prodott.

Il-programm huwa tabilhaqq flessibbli biżżejjed biex jikkunsidra l-kwistjonijiet tas-suq li qed jevolvu u b'żonnijiet godda għall-benefiċjarji.

4.4. Koerenza

L-azzjonijiet differenti fil-Programm tal-Konsumatur 2014-2020 huma koerenti u jahdmu id f'id. It-trikkib u l-inkonsistenzi bejn l-attivitajiet tal-programmi huwa minimizzat mid-disinn bl-użu ta' struttura ġerarkika (jew "siġra") b'erba' għanijiet speċifiċi, li huma marbuta ma' 11-il azzjoni speċifika, li skonthom jiġu ffinanzjati madwar 30 attività prinċipali. Ma gie identifikat ebda trikkib jew inkonsistenza fil-qafas tal-analiżi tal-azzjonijiet / attivitajiet implimentati mill-evalwazzjoni. Ir-reazzjoni mill-partijiet ikkonċernati tikkorroborra dan.

Dawk li ġew intervistati qiesu li l-Programm tal-Konsumatur 2014-2020 kien globalment koerenti mal-politika tal-UE dwar il-konsumatur b'mod ġenerali kif stabbilita fl-Aġenda Ewropea għall-Konsumatur, kif ukoll ma' programmi oħra tal-UE u politiki oħra rilevanti tal-UE dwar il-konsumatur bhall-istrategija għal Suq Uniku Diġitali, l-Unjoni tal-Energija jew il-Pjan ta' Azzjoni għal Ekonomija Ċirkolari.

4.5. Valur miżjud tal-UE, kumplimentarjetà u sostenibbiltà

Il-valur miżjud tal-Programm tal-Konsumatur 2014-2040 huwa globalment għoli. Mat-93 % tal-partijiet ikkonċernati nazzjonali intervistati, lill-Programm tal-Konsumatur, tawh rwol ewlieni fil-kisba tal-politika tal-konsumatur u riżultati ta' protezzjoni, u stqarrew li dan kellu impatt moderat jew kbir fuq l-iżvilupp tal-politiki nazzjonali relatati mal-konsumatur.

It-twaqqif jew l-irtirar ta' intervent tal-UE fisser li tkun intilfet l-opportunità li tintwera r-rilevanza tas-suq uniku u tal-UE b'mod ġenerali liċ-ċittadini ordinarji. In-nuqqas ta' dan l-intervent tal-UE fil-livell nazzjonali jfisser li l-gvernijiet jew ikollhom b'żonn iqiegħdu aktar riżorsi fl-isforzi domestiċi, inkella jispiċċaw mingħajr ma jaġġornaw u jinfurzw ir-regoli għal nuqqas ta' riżorsi jew jaġġornawhom u jinfurzwawhom b'modi differenti għad-detriment taċ-ċertezza legali u tal-armonizzazzjoni fis-Suq

Uniku. Jekk jiegħaf l-appoġġ fil-livell tal-UE jkun hemm ir-riskju ta' diskrepanzi kbar fir-rappreżentazzjoni tal-konsumatur, fl-edukazzjoni u fl-informazzjoni kif ukoll fil-perċezzjonijiet negattivi tal-UE.

5. KONKLUŻJONIJET U T-TRIQ 'IL QUDDIEM

Il-Programm tal-Konsumatur qed ikollu rwol kruċjali fl-irfid tal-Politika tal-Konsumatur tal-UE u fit-twettiq ta' azzjonijiet konkreti li huma ta' benefiċċju għall-konsumaturi Ewropej u għall-partijiet ikkonċernati involuti.

Dan ir-rapport dwar l-evalwazzjoni ta' nofs it-terminu tal-Programm tal-Konsumatur 2014-2020 jikkonferma l-importanza tiegħu fl-ghajnuna biex jiġi żgurat livell għoli u konsistenti ta' protezzjoni tal-konsumatur madwar l-Unjoni Ewropea u biex jagħti s-setgħa lill-konsumaturi bħala atturi ewlenin tas-Suq Uniku.

Billi l-kwistjonijiet tal-konsumatur qed isiru dejjem aktar transfruntiera jew saħansitra ta' natura tal-UE kollha, il-Programm qed juri wkoll il-valur miżjud tiegħu permezz ta' azzjonijiet ta' finanzjament li jiżguraw protezzjoni koerenti u konsistenti tal-konsumaturi kollha Ewropej.

Hekk kif il-bidliet li jaffettwaw l-ekonomija tagħna jintensifikaw, l-aktar fil-konfront ta' diġitalizzazzjoni dejjem ikbar tas-suq, il-programm tal-UE li jmiss fil-qasam tal-politika tal-politika tal-konsumatur se jkollu jsir dejjem aktar aġli u kapaċi jirreaġixxi għal bidliet kbar. Dawn is-sejbiet tqiesu fil-qafas tat-thejjija tal-qafas finanzjarju pluriennali (QFP) li jmiss u tal-programmi ta' finanzjament futuri tal-UE.