



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 9.11.2011
SEC(2011) 1321 definitief

WERKDOCUMENT VAN DE DIENSTEN VAN DE COMMISSIE

SAMENVATTING VAN DE EFFECTBEOORDELING

bij

Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad

tot vaststelling van een consumentenprogramma 2014-2020

{COM(2011) 707 definitief}

{SEC(2011) 1320 definitief}

Disclaimer

Dit effectbeoordelingsverslag verbindt uitsluitend de diensten van de Commissie die bij de opstelling ervan betrokken waren. Het is bedoeld als basis voor commentaar en loopt niet vooruit op de uiteindelijke vorm van een mogelijke beslissing van de Commissie.

1. PROBLEEMSTELLING

Het consumentenprogramma voor de periode na 2013 (hierna het "programma" genoemd) zal de uitvoering van de acties van DG Sanco op het gebied van het consumentenbeleid vanaf 2014 ondersteunen. Het bouwt voort op de tijdens het huidige programma (2007-2013) geboekte resultaten.

Het nieuwe programma zal het toekomstige consumentenbeleid ondersteunen door de EU-burgers als mondig consumenten in het centrum van de interne markt te plaatsen en zal initiatieven aanvullen die op de aanbodzijde zijn gericht.

Er bestaat behoefte aan enige continuïteit tussen het huidige en het toekomstige programma in lijn met de resultaten van de tussentijdse evaluatie van de strategie en het programma 2007-2013, die onderstreept dat het beleid vrij jong is op EU-niveau en dat continuïteit de sleutel voor succes is.

Tegelijkertijd is het belang van nieuwe maatschappelijke uitdagingen toegenomen, zoals de grotere complexiteit van de besluitvorming (overaanbod aan informatie; meer verantwoordelijkheid voor de consumenten als gevolg van de liberalisering; gesofisticeerde producten, diensten en reclame), de noodzaak om te komen tot duurzamere consumptiepatronen, de kansen en bedreigingen als gevolg van de ontwikkeling van de digitalisering, een toename van de sociale uitsluiting en het aantal kwetsbare consumenten en een vergrijzende bevolking.

De voornaamste problemen die door de financiering van acties in het kader van het nieuwe programma moeten worden aangepakt, zijn:

i) Veiligheid

Verschillen tussen de lidstaten wat de handhaving van de wetgeving inzake productveiligheid betreft, de aanwezigheid van onveilige producten op de interne markt en de aan de globalisering van de productieketen verbonden risico's maken het nodig dat de autoriteiten doeltreffender samenwerken om te verhinderen dat gevaarlijke producten op de interne markt worden gebracht en om te zorgen voor passende actie wanneer dergelijke gevaarlijke producten op de markt verschijnen. Noodzaak van het onderzoeken van de mogelijkheid om initiatieven op het gebied van de veiligheid van diensten te ontwikkelen. Gebrek aan een passende structuur op EU-niveau om ervoor te zorgen dat de EU-medefinanciering een optimaal resultaat oplevert.

ii) Consumentenvoorlichting en -opvoeding

- Onderontwikkelde monitoring van de consumentenmarkten

Gebrek aan deugdelijke en hoogwaardige gegevens en analyses over de werking van de interne markt voor consumenten.

- Ontoereikende capaciteit van consumentenorganisaties, waaronder een gebrek aan middelen en expertise, met name in de nieuwe lidstaten.

- Gebrek aan transparante, vergelijkbare, betrouwbare en gebruikersvriendelijke informatie voor consumenten, met name voor grensoverschrijdende gevallen; slechte kennis en begrip van de belangrijkste consumentenrechten en beschermende maatregelen, bij zowel de consumenten als de detailhandelaren; onzekerheid over de geloofwaardigheid van "shortcuts" (zoals websites met prijsvergelijkingen), met name op digitaal gebied;
- Ongeschiktheid van de huidige EU-instrumenten voor consumentenopvoeding, met name wat de ontwikkelingen van de digitale omgeving betreft.

iii) Consumentenrechten en rechtsmiddelen

- Suboptimale bescherming van de consumentenrechten, met name in grensoverschrijdende situaties.
- Noodzaak om de integratie van de consumentenbelangen in het EU-beleid verder te verbeteren.
- Problemen waarmee de consumenten worden geconfronteerd wanneer zij trachten verhaal te krijgen, met name grensoverschrijdend.

iv) Handhaving

- Het CPC-netwerk (netwerk van nationale handhavingsautoriteiten) wordt niet ten volle benut.
- Slechte kennis bij de consumenten over het bestaan van het ECC-Net (netwerk van Europese consumentencentra) en noodzaak om de doeltreffendheid daarvan te versterken. Administratieve last en gebrek aan stabiliteit van de financiering in verband met het huidige medefinancieringsproces.

v) Conclusie: de aandachtspunten van de acties in het kader van het consumentenprogramma

Terwijl het consumentenbeleid veelsoortige en breedschalige problemen moet aanpakken, zoals hierboven vermeld, betekent de relatief kleine omvang van het consumentenprogramma dat de in het kader daarvan te financieren acties moeten zijn gericht op specifieke gebieden waar de steunverlening op EU-niveau een verschil kan maken en een meerwaarde kan opleveren.

Er zijn drie actiegebieden geselecteerd:

1) Acties die beantwoorden aan wettelijke verplichtingen die zijn opgelegd door het Verdrag en het bestaande EU-acquis op het gebied van de consumentenbescherming:

- Financiering van het onderhoud en de goede werking van het Rapex-netwerk, het CPC-netwerk van handhavingsautoriteiten en de gegevensbanken voor cosmetische producten.

2) Acties die niet worden of niet kunnen worden ondernomen op nationaal gebied wegens hun EU-karakter:

- Verlening van bijstand aan consumenten in grensoverschrijdende aangelegenheden door:
 - medefinanciering van de werking van het netwerk van Europese consumentencentra ECC's). De nationale autoriteiten of consumentenorganisaties zijn gewoonlijk niet in staat om de consumenten in grensoverschrijdende aangelegenheden van advies te dienen of te ondersteunen
 - oprichting en werking van een ODR-platform dat ook grensoverschrijdende gevallen behandelt
- Ontwikkeling van samenwerking met internationale partners voor de bestudering van het effect van de globalisering van de productieketen op de productveiligheid
- Ondersteuning van de productie van op EU-niveau vergelijkbare gegevens over de consumentenmarkten voor benchmarking tussen lidstaten en input in de besluitvorming op EU-niveau
- Zorgen voor een vertegenwoordiging van de consumentenbelangen op EU-niveau door financiële ondersteuning van de consumentenorganisaties op EU-niveau

3) Acties ter aanvulling en vergroting van de efficiency van de op nationaal niveau genomen maatregelen:

- Coördinatie en medefinanciering van gezamenlijke acties op het gebied van productveiligheid en handhaving van de rechten van de consumenten ("sweeps")
- Ondersteuning van bewustmakingscampagnes over consumentenaangelegenheden met de lidstaten en andere belanghebbenden en samenwerking met tussenpersonen om bij te dragen aan de verschaffing van duidelijke, transparante en betrouwbare informatie aan consumenten
- Ondersteuning van de opleiding van de medewerkers van de nationale consumentenorganisaties, die veel duurder zou zijn op nationaal niveau zonder schaalvoordelen
- Verstrekking van een platform voor het uitwisselen en delen van goede praktijken op het gebied van de consumentenopvoeding.

2. SUBSIDIARITEITSTEST EN MEERWAARDE

De EU-actie is gebaseerd op de artikelen 169 en 12 van het VWEU.

De begunstigden van het programma zullen consumenten, met de consumentenbescherming belaste nationale autoriteiten en consumentenorganisaties

zijn, met als algemene doelstelling de verbetering van de situatie van de consumenten in de gehele EU. Het programma zal steun bieden aan consumentenorganisaties op EU- en nationaal niveau, alsook aan de nationale autoriteiten van de lidstaten die met productveiligheid en handhaving zijn belast. Het programma zal ook de facto ten goede komen aan serieuze en innovatieve bedrijven, aangezien een doeltreffend consumentenbeleid de goede werking van de interne markt ondersteunt. Ten slotte zullen de economische actoren profiteren van het feit dat voor iedereen dezelfde voorwaarden gelden, gebaseerd op duidelijke regels en een beter gecoördineerde handhaving. In deze context zal het programma bijdragen aan de stimulering van de economische groei.

Het programma zal de doelstellingen van het toekomstige consumentenbeleid in verband met de vraagzijde van de interne markt ondersteunen.

i) Productveiligheid

De toepassing van het Rapex-systeem door de Commissie is een van de verplichtingen die voortvloeien uit de richtlijn inzake algemene productveiligheid (GPSD) en Verordening (EG) nr. 765/2008. Zonder financiële steun zouden geen activiteiten op het nodige niveau en met de nodige frequentie worden uitgevoerd om de samenwerking op het gebied van het markttoezicht te verbeteren en te zorgen voor een meer uniforme handhaving van de wetgeving inzake productveiligheid.

De acties op EU-niveau en de samenwerking via het netwerk betreffende de richtlijn algemene productveiligheid (GPSD) leveren betere resultaten op dan een reeks afzonderlijke acties van de lidstaten, aangezien zij de informatielacunes opvullen, onder meer door gebruik te maken van de door andere landen (bv. China) verzamelde informatie, en vermijden dat op de interne markt ongelijkheden voorkomen. Het is van essentieel belang dat voor de bedrijven dezelfde voorwaarden gelden. Dit zorgt ook voor een consistente aanpak van de risico's van consumentenproducten en biedt de consumenten in de gehele EU een hoog niveau van bescherming.

ii) Consumentenopvoeding en -voorlichting

- Monitoring van de consumentenmarkten: om de belangen van de consumenten een centrale plaats op de interne markt in te ruimen, zijn betere gegevens nodig en moet de monitoring van de vraagzijde van de interne markt verder worden ontwikkeld. Alleen op EU-niveau kunnen vergelijkbare gegevens worden verzameld en geanalyseerd met het oog op een algemene analyse van de werking van de interne markt en de vaststelling van benchmarks. De geharmoniseerde methodologie voor de indeling en rapportage van consumentenklachten zal tot de verwezenlijking van deze doelstelling bijdragen.

Over het algemeen moeten de gegevens voldoende onderbouwd en representatief zijn om niet alleen op EU- maar ook op nationaal niveau te kunnen worden gebruikt. Beleidspecifiek gedragsonderzoek en tests zijn praktische instrumenten voor de ontwikkeling van slimmere wetgeving.

- Ondersteuning van consumentenorganisaties: Een sterke en coherente vertegenwoordiging van de consumentenbeweging op EU-niveau zorgt voor een geconsolideerde consumenteninput in de EU-besluitvorming, de EU-instellingen en de dialoog op EU-niveau.

Zij zorgt ook voor de directe versterking van de positie en de ondersteuning van de bijzonder zwakke organisaties in de nieuwe lidstaten. Capaciteitsopbouwacties voor nationale consumentenorganisaties (capaciteitsopbouw) vullen nationale initiatieven aan, leiden tot schaalvoordelen, ondersteunen de ontwikkeling van transnationale netwerken tussen de deelnemers, onder meer voor mentoring en intercollegiale toetsing.

- Consumentenopvoeding en -voorlichting

De EU-initiatieven op het gebied van consumentenvoorlichting en -opvoeding vergroten de kennis van de consumenten en het vertrouwen in grensoverschrijdende transacties en ondersteunen aldus de voltooiing van de interne markt. Zij vergemakkelijken de uitwisseling van beste praktijken tussen de lidstaten en zullen bijdragen tot de totstandbrenging van één coherente en gezaghebbende bron van informatie/opvoeding op EU-niveau.

iii) *Consumentenrechten en rechtsmiddelen*

- Zorgen voor een hoog niveau van consumentenbescherming in lijn met artikel 169 VWEU.
- De integratie van de consumentenbelangen is een uit artikel 12 VWEU voortvloeiende verplichting.
- Rechtsmiddelen: de bestaande studies wijzen op de noodzaak van de versterking van de verhaalsmogelijkheden voor consumenten. In deze context zal de Commissie initiatieven op het gebied van alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en onlinegeschillenbeslechting (ODR) in beschouwing nemen.

De alternatieve geschillenbeslechting (ADR) zal consumenten en bedrijven een goedkoop, snel en gemakkelijk middel bieden om in de gehele EU buitengerechtelijk verhaal te krijgen. ADR-regelingen die de essentiële kwaliteitsbeginselen naleven, zullen voor alle geschillen beschikbaar zijn, waardoor ervoor wordt gezorgd dat voor iedereen dezelfde voorwaarden gelden.

De oprichting van een platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR) zal het mogelijk maken dat in het kader van de nationale ADR-regelingen grensoverschrijdende geschillen in verband met de onlineverkoop van goederen of diensten op meer doeltreffende wijze worden beslecht door de procedure volledig online te laten verlopen. De financiering van een Europees platform zal een gecoördineerde aanpak mogelijk maken en schaalvoordelen en synergieën tot stand brengen die alleen uit actie op EU-niveau kunnen voortvloeien.

iv) *Handhaving*

- De Commissie wordt belast met het beheer van het CPC-netwerk (netwerk van nationale handhavingsautoriteiten). De CPC-verordening voorziet ook in gezamenlijke projecten, gezamenlijke handhavingsacties en uitwisseling van ambtenaren. De organisatie van gezamenlijke acties tussen verscheidene lidstaten zoals de "sweeps" (medegefinancierd door het programma en de lidstaten) is in dit opzicht een doeltreffend instrument.
- Het ECC-Net (netwerk van Europese consumentencentra), dat door de Commissie en de lidstaten wordt medegefinancierd, vormt een Europees netwerk dat de consumenten bij grensoverschrijdend winkelen over hun rechten informeert en dat hen bijstaat om bij een handelaar in een andere EU-lidstaat verhaal te verkrijgen wanneer iets mis gaat. De nationale consumentenverenigingen helpen de consumenten niet in grensoverschrijdende aangelegenheden. Het netwerk bestrijkt alle lidstaten en zorgt daardoor voor een EU-wijde ondersteuning van de consumenten en de bevordering van hun rechten.

3. BELEIDSDOELSTELLINGEN

Het programma zal de algemene doelstelling van het toekomstige consumentenbeleid ondersteunen, dat **de mondige consument in het centrum van de interne markt plaatst**. Het Europese consumentenbeleid ondersteunt het nationale beleid en vult dit aan door ervoor te zorgen dat de Europese burgers ten volle profijt kunnen trekken van de interne markt en dat daardoor hun veiligheid en economische belangen naar behoren worden beschermd.

De acties zullen de volgende vier specifieke doelstellingen ondersteunen:

- i) Veiligheid: consolideren en vergroten van de productveiligheid via een doeltreffend markttoezicht in de gehele Unie;
- ii) Voorlichting en opvoeding: verbeteren van de opvoeding en de voorlichting van de consumenten en de kennis van hun rechten, ontwikkelen van de feitenbank voor het consumentenbeleid en verlenen van steun aan consumentenorganisaties;
- iii) Rechten en rechtsmiddelen: consolideren van de consumentenrechten met name via regelgevende actie en verbetering van de toegang tot rechtsmiddelen, waaronder alternatieve geschillenbeslechting;
- iv) Handhaving: ondersteunen van de handhaving van de rechten van de consumenten door de versterking van de samenwerking tussen nationale handhavingsorganen en door ondersteuning van de consumenten met advies.

Deze doelstellingen ondersteunen ten volle Europa 2020 wat groei en concurrentievermogen betreft. Zij zullen specifieke aandachtspunten van Europa 2020 inzake *digitale agenda* (ervoor zorgen dat digitalisering daadwerkelijk leidt tot een grotere welvaart voor de consumenten), *duurzame groei* (streven naar duurzamere consumptiepatronen), *sociale inclusie* (rekening houden met de specifieke situatie van kwetsbare consumenten en de behoeften van een vergrijzende bevolking), *slimme regelgeving* (acties in verband met de

monitoring van de consumentenmarkten met het oog op een slimme en doelgerichte regelgeving) integreren.

4. BELEIDSOPTIES

Basisscenario

Het basisscenario komt overeen met optie 1 voor de initiatieven in het kader van de 4 specifieke doelstellingen. Bij deze optie worden de meeste acties die in het kader van het programma 2007-2013 zijn uitgevoerd, met enige aanpassingen voortgezet. Sommige acties worden aanzienlijk gereduceerd of niet meer uitgevoerd, omdat zij niet langer relevant zijn, terwijl sommige nieuwe acties worden gelanceerd met een beperkte ambitie (bijvoorbeeld in verband met rechtsmiddelen). De begroting van deze optie is gelijk aan of lager dan die van het huidige programma.

Door de volgende maatschappelijke veranderingen zal het effect van soortgelijke acties als die welke in het kader van het programma 2007-2013 zijn uitgevoerd, worden aangetast of verminderd: grotere globalisering van de productieketen en toenemend belang van de diensten op het gebied van veiligheid; de grotere complexiteit van de besluitvorming; de noodzaak om te komen tot meer duurzame consumptiepatronen; de specifieke behoeften van kwetsbare en vergrijzende consumenten; de ontwikkeling van digitalisering, onlinewinkelen en intermediairs.

Hoewel het moeilijk is om prognoses te maken voor de periode na 2014, wordt verwacht dat de druk op de middelen zal voortduren in de nationale overheidsdiensten die zich bezighouden met consumentenbeleidskwesties, bijvoorbeeld markttoezicht en handhaving. Het gevaar bestaat dat aanzienlijk wordt gesnoeid in de financiële steun van de nationale autoriteiten voor de consumentenorganisaties, met name in de nieuwe lidstaten. In tijden van economische onzekerheid nemen de producenten het niet zo nauw met de regels en plegen vaker fraude; de consumenten zijn geneigd om goedkopere producten te kopen en worden het slachtoffer van bedrog.

Andere opties:

Wanneer de elementen van elk van de vier doelstellingen van het programma globaal in beschouwing worden genomen, kunnen de andere opties als volgt worden samengevat:

- Optie 0 komt overeen met de absolute minimumacties die moeten worden gefinancierd als gevolg van de wettelijke verplichtingen van het Verdrag en het bestaande EU-acquis op het gebied van consumentenbescherming.
- Optie 2 komt overeen met een meer ambitieuze aanpak in lijn met de prioriteiten van de Commissie (Europa 2020, akte voor de interne markt) en de lopende bezinning over de toekomst van het consumentenbeleid¹. De begroting voor deze optie bedraagt circa 25 miljoen euro per jaar.

¹ Wat de vorm kan aannemen van een in 2012 te publiceren Consumentenagenda.

- Optie 3 zou in vergelijking met het huidige programma een verhoging van de begroting vereisen voor aanvullende acties in verband met sommige onderdelen van het programma zoals: de ontwikkeling van een openbare gegevensbank betreffende de veiligheid van consumentenproducten; rechtsmiddelen: oprichting van een fonds ter financiering van grensoverschrijdende verhaalsacties.

In de mededeling COM(2011) 500 van 29.6.2011 is voor de periode 2014-2020 een bedrag van 175 miljoen euro (in constante prijzen van 2011) aan het consumentenprogramma toegewezen.

Optie 3 die aanvankelijk in aanmerking was genomen, is daarom afgewezen, omdat zij niet beantwoordde aan deze toewijzing.

5. VERGELIJKING VAN DE OPTIES

De keuze van de optie waaraan in het kader van de vier doelstellingen van het programma de voorkeur is gegeven, wordt hieronder samengevat.

Optie 0, die neerkomt op het behoud van het minimumniveau van de wettelijk voorgeschreven steunverlening en de stopzetting van een aantal acties op EU-niveau, zou leiden tot een vermindering van de EU-steun voor het consumentenbeleid en zou indruisen tegen de EU-verbintenissen die met name zijn vastgesteld in de Europa 2020-strategie en de akte voor de interne markt, alsook tegen de conclusies van de evaluatie van de huidige strategie voor het consumentenbeleid en het bestaande financiële programma. Zij zou geen passende steunverlening voor het toekomstige consumentenbeleid, dat thans wordt uitgewerkt, garanderen.

Optie 1, waarmee een begroting is gemoeid die gelijk is aan of lager is dan die van het huidige programma, zal het niet mogelijk maken om op bevredigende wijze de uitdagingen aan te pakken waarmee de consumenten en de consumentenbeleidsmakers de komende jaren zullen worden geconfronteerd, terwijl optie 3, die een aanzienlijke toename van de begroting inhoudt, niet realistisch is en leidt tot aanzienlijke bijkomende kosten die niet in verhouding staan tot de daarmee gepaard gaande bijkomende voordelen.

Optie 2 (overeenkomend met optie 2 voor elke actie) is de beste optie uit kostenbatenoogpunt. De begroting voor deze optie zou circa 25 miljoen euro per jaar bedragen, wat in lijn is met de voorgestelde begrotingstoewijzing voor het consumentenprogramma in Mededeling COM(2011) 500 van 29.6.2011. Deze optie pakt ook de problemen aan in verband met het beheer van de middelen: partnerschapsovereenkomsten, die thans worden gebruikt voor de ondersteuning van EU-consumentenorganisaties, kunnen ook worden gebruikt voor de medefinanciering van ECC's; de oprichting van een coördinatieorgaan op EU-niveau voor markttoezicht in verband met veiligheid moet ook leiden tot een stroomlijning van het financieringsproces op dit gebied.

De mogelijkheid om telkens wanneer dit mogelijk is gebruik te maken van vaste bedragen zal worden onderzocht om de administratieve last te verminderen.

Het beheer door het Uitvoerend Agentschap voor gezondheid en consumenten draagt ook bij tot de stroomlijning van de procedures voor het beheer van het financieringsproces.

In het kader van deze optie zal het programma in staat zijn de doelstellingen van Europa 2020 en het toekomstige consumentenbeleid te ondersteunen door de nadruk te leggen op veiligheid, voorlichting en opvoeding, rechten en rechtsmiddelen, en handhaving.

6. MONITORING EN EVALUATIE

Het programma zal in een tussentijdse en een ex-postevaluatie voorzien.

De ex-postevaluatie van het huidige (2007-2013) programma (gepland vóór eind 2015) zal ook nuttige elementen verstrekken voor de uitvoering van het volgende programma.

Er is een reeks indicatoren voor de vier specifieke doelstellingen van het programma vastgesteld om de uitvoering daarvan te monitoren.

Doelstelling 1: Veiligheid - consolideren en vergroten van de productveiligheid via een doeltreffend markttoezicht in de gehele Unie

Indicator	Bron	Huidige situatie	Streefcijfer
% Rapex-kennisgevingen die aanleiding geven tot ten minste één reactie (van andere lidstaten)	Rapex	43% (843 kennisgevingen) in 2010	Stijging met 10% in 7 jaar
Verhouding aantal reacties/aantal kennisgevingen (ernstige risico's)*	Rapex	107,5% in 2010	Stijging met 15% in 7 jaar

** een kennisgeving kan aanleiding geven tot verscheidene reacties van autoriteiten uit andere lidstaten*

Doelstelling 2: Voorlichting en opvoeding - verbeteren van de opvoeding en de voorlichting van de consumenten en de kennis van hun rechten, ontwikkelen van de feitenbank voor het consumentenbeleid en verlenen van steun aan consumentenorganisaties

Indicator	Bron	Huidige situatie	Streefcijfer
Aantal klachtenorganen dat klachten bij het ECCRS indient	ECCRS (Europees registratiesysteem voor consumentenklachten)	nb	60% klachtenorganen in 7 jaar
Vertrouwen in grensoverschrijdende transacties - % consumenten die een even groot of een groter vertrouwen hebben in het verrichten van een aankoop via internet bij verkopers uit een ander EU-land	Consumenten-Eurobarometer	37% in 2010	50% in 7 jaar

Doelstelling 3: Rechten en rechtsmiddelen - consolideren van de consumentenrechten met name via regelgevende actie en verbetering van de toegang tot rechtsmiddelen, waaronder alternatieve geschillenbeslechting

Indicator	Bron	Huidige situatie	Streefcijfer
% grensoverschrijdende zaken die door ECC's aan ADR's worden voorgelegd.	Jaarverslag ECC	9% in 2010	50% in 7 jaar
Aantal zaken die met het ODR-platform worden afgehandeld	Gegevensbank ODR-platform	17 500 (door ECC's ontvangen klachten in verband met e-handelstransacties) in 2010	38 500 (+120%) in 7 jaar

Doelstelling 4: Handhaving - ondersteunen van de handhaving van de rechten van de consumenten door de versterking van de samenwerking tussen nationale handhavingsorganen en door ondersteuning van de consumenten met advies

Indicator	Bron	Huidige situatie	Streefcijfer
Niveau van informatiestroom en samenwerking met CPC-netwerk: - aantal verzoeken om uitwisseling van informatie tussen CPC-autoriteiten - aantal verzoeken om handhavingsmaatregelen tussen CPC-autoriteiten - aantal alarmen in het CPC-netwerk	Gegevensbank CPC-netwerk (CPCS)	geannualiseerde gemiddelden van 2007-2010: - 129 - 142 - 63	- stijging met 40% in 7 jaar - stijging met 40% in 7 jaar - stijging met 30% in 7 jaar
Aantal contacten met consumenten, afgewikkeld door de Europese Consumentencentra (ECC)	ECC-verslag	71 000 in 2010	Stijging met 50% in 7 jaar