



## Consommateurs

|                    |  |
|--------------------|--|
| Cadre légal        | Règlement (UE) N° 254/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 établissant un programme «Consommateurs» :<br><a href="https://www.europedirectpyrenees.eu/wp-content/uploads/Consommateurs.pdf">https://www.europedirectpyrenees.eu/wp-content/uploads/Consommateurs.pdf</a>  |
| Durée programme    | 2014-2020  |
| Budget             | 189 millions euros   |
| Objectifs généraux | <p>Ce programme doit permettre d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, de doter ceux-ci des moyens d'agir et de les placer au cœur du marché intérieur, dans le cadre d'une stratégie globale pour une croissance intelligente, durable et inclusive. Pour ce faire, le programme contribuera à protéger la santé, la sécurité et les intérêts juridiques et économiques des consommateurs, et à promouvoir leur droit à l'information et à l'éducation ainsi que leur droit de s'organiser afin de défendre leurs intérêts, et en appuyant l'intégration desdits intérêts des consommateurs dans d'autres domaines d'action. Le programme complète et soutient les politiques des États membres et il en assure le suivi.</p> <p>Ces objectifs sont appuyés par des <b>objectifs spécifiques</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Sécurité</b> : consolider et renforcer la sécurité des produits grâce à une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union. La réalisation de cet objectif se mesurera notamment par l'activité et l'efficacité du système d'alerte rapide pour les produits de consommation dangereux (RAPEX);</li> <li>✓ <b>Information et éducation des consommateurs, et soutien aux associations de consommateurs</b> : améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les associations de consommateurs, y compris en tenant compte des besoins spécifiques des consommateurs vulnérables;</li> <li>✓ <b>Droits et voies de recours</b> : développer et renforcer les droits des consommateurs, notamment au moyen d'une action réglementaire intelligente et d'une amélioration de l'accès à des voies de recours simples, efficaces, appropriées et peu coûteuses, y compris des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges. La réalisation de cet objectif se mesurera notamment par le recours à des modes de résolution extrajudiciaire des litiges pour le règlement de litiges transfrontaliers et par l'activité d'un système de règlement des litiges en ligne mis en place à l'échelle de l'Union, ainsi que par le pourcentage de consommateurs qui engagent une action en réponse à un problème rencontré.</li> <li>✓ <b>Respect de la législation</b> : contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application de la législation et en prodiguant des conseils aux consommateurs. La réalisation de cet objectif se mesurera notamment par le niveau du flux d'informations et l'efficacité de la coopération au sein du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs, par l'activité des centres européens des consommateurs et leur degré de notoriété auprès des consommateurs. La qualité de l'information et de la participation des consommateurs constitue une priorité transversale et est, dès lors, dans la mesure du possible, intégrée expressément dans tous les objectifs sectoriels et dans toutes les actions.</li> </ul> |

## Actions financées

Les objectifs énoncés sont réalisés au moyen des actions éligibles suivantes :

### Sécurité :

- ✓ avis scientifiques et évaluation des risques concernant la santé et la sécurité des consommateurs dans le domaine des produits non alimentaires et des services, y compris un soutien aux travaux des comités scientifiques indépendants
- ✓ coordination des activités de surveillance des marchés et de contrôle de l'application de la législation en matière de sécurité des produits, et actions visant à améliorer la sécurité des services aux consommateurs;
- ✓ maintenance et développement de bases de données sur les cosmétiques.

### Information et éducation des consommateurs, et soutien aux associations de consommateurs :

- ✓ développement et amélioration de l'accès à la base d'informations servant à l'élaboration des politiques dans les domaines concernant les consommateurs, pour l'établissement d'une réglementation bien conçue et correctement ciblée et pour l'identification d'éventuels dysfonctionnements du marché ou de l'évolution des besoins des consommateurs, fournissant une base à l'élaboration des politiques dans les domaines concernant les consommateurs, pour l'identification des domaines les plus problématiques pour ces derniers et pour la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les autres politiques
- ✓ soutien aux associations de consommateurs actives à l'échelle de l'UE par le biais d'un financement et par un renforcement des capacités des associations de consommateurs au niveau de l'UE et aux niveaux national et régional, en accroissant transparence ainsi que échanges de bonnes pratiques et d'expertise;
- ✓ amélioration de la transparence des marchés de consommation et des informations destinées aux consommateurs (données comparables, fiables et aisément accessibles, y compris dans les cas transfrontaliers, leur permettant de comparer les prix mais aussi la qualité et la viabilité des biens et des services)
- ✓ amélioration de l'éducation des consommateurs tout au long de la vie, en accordant une attention particulière aux consommateurs vulnérables.

### Droits et voies de recours :

- ✓ élaboration, par la Commission, de la législation en matière de protection des consommateurs et d'autres initiatives réglementaires dans ce domaine, suivi de la transposition par les États membres et évaluation ultérieure de son incidence, et promotion des initiatives de corégulation et d'autorégulation et suivi de l'incidence réelle de ces initiatives sur les marchés de consommation;
- ✓ facilitation de l'accès aux mécanismes de règlement des litiges pour les consommateurs, notamment aux modes de résolution extrajudiciaire des litiges, y compris au moyen d'un système en ligne à l'échelle de l'Union et de la mise en réseau des entités nationales de règlement extrajudiciaire des litiges, en accordant une attention particulière à des mesures adaptées aux besoins et aux droits des consommateurs vulnérables; suivi du fonctionnement et de l'efficacité des mécanismes de règlement des litiges pour les consommateurs, y compris par le développement et la maintenance d'outils informatiques correspondants ainsi que par l'échange de bonnes pratiques et d'expériences



|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <p>Actions financées (suite)</p> | <p><b>Respect de la législation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ coordination des activités de surveillance et de contrôle de l'application de la législation ;</li> <li>✓ participation financière à des actions communes avec des organismes publics ou sans but lucratif constituant des réseaux à l'échelle de l'Union qui fournissent informations et assistance aux consommateurs afin de les aider à exercer leurs droits et à accéder à des mécanismes appropriés de règlement des litiges, y compris à des modes de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne (réseau des centres européens des consommateurs).</li> </ul>   |
| <p>Appel propositions</p>        | <p>Appels à propositions du programme «Consommateurs» :<br/><a href="http://ec.europa.eu/chafea/consumers/consumers_calls.html">http://ec.europa.eu/chafea/consumers/consumers_calls.html</a></p>  |
| <p>Documentation utile</p>       | <p>Programme de travail 2018 du programme «Consommateurs» :<br/><a href="http://ec.europa.eu/chafea/consumers/annual-work-programmes_en.html">http://ec.europa.eu/chafea/consumers/annual-work-programmes_en.html</a><br/>Programme «Consommateurs» sur le site de l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé et l'alimentation («Chafea») :<br/><a href="http://ec.europa.eu/chafea/consumers/index.html">http://ec.europa.eu/chafea/consumers/index.html</a></p>  |
| <p>Contact européen</p>          | <p><b>Direction générale Justice et consommateurs (DG « JUST »)</b><br/>COMMISSION EUROPÉENNE<br/>B-1049 BRUXELLES<br/>Site web: <a href="http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm">http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm</a><br/>Tél : 0032 2 299 11 11</p> <p>Pour la mise en oeuvre du programme «Consommateurs», la DG « SANCO » est soutenue par l'Agence « Chafea » :</p> <p>European Commission - Consumers, Health and Food Executive Agency<br/>DRB A3/042<br/>L-2920 Luxembourg<br/>Contact : Salvatore MAGAZZU – Unité consommateurs et sécurité alimentaire<br/>Tél : 00352-4301-34096<br/>Site web : <a href="http://ec.europa.eu/chafea/index.html">http://ec.europa.eu/chafea/index.html</a><br/>E-mail : <a href="mailto:eahc@ec.europa.eu">eahc@ec.europa.eu</a></p> |
| <p>Contact national</p>          | <p>Pas de structure nationale spécifique dédiée au programme.</p>  |
| <p>Contact régional</p>          | <p>Pas de structure spécifique dédiée au programme en région. Contactez le Centre Europe Direct le plus proche de votre commune<br/><a href="#">Carte interactive</a></p>  |
| <p>Date mise à jour</p>          | <p>5 Septembre 2018</p>  |

