

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 6.8.2010  
C(2010) 5419 final

**DÉCISION DE LA COMMISSION**

**du 6.8.2010**

**portant financement en 2010 d'une action préparatoire concernant des mesures de suivi  
dans le domaine de la politique des consommateurs**

## DÉCISION DE LA COMMISSION

du 6.8.2010

**portant financement en 2010 d'une action préparatoire concernant des mesures de suivi dans le domaine de la politique des consommateurs**

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le règlement (CE, Euratom) n° 1605/2002 du Conseil du 25 juin 2002 portant règlement financier applicable au budget général des Communautés européennes<sup>1</sup>, et notamment son article 49, paragraphe 6, point b),

vu le règlement (CE, EURATOM) n° 2342/2002 de la Commission du 23 décembre 2002 établissant les modalités d'exécution du règlement (CE, EURATOM) n° 1605/2002 du Conseil portant règlement financier applicable au budget général des Communautés européennes<sup>2</sup>, et notamment son article 90,

considérant ce qui suit:

- (1) Conformément à l'article 75 du règlement financier et à l'article 90, paragraphe 1, des modalités d'exécution, l'engagement d'une dépense à charge du budget de l'Union européenne est précédé d'une décision de financement exposant les éléments essentiels de l'action impliquant la dépense, adoptée par l'institution ou les autorités déléguées par celle-ci.
- (2) L'article 110 du règlement financier dispose que les subventions font l'objet d'un programme de travail annuel.
- (3) Le programme de travail pour 2010 constituant un cadre suffisamment précis au sens de l'article 90, paragraphes 2 et 3, des modalités d'exécution, la présente décision constitue une décision de financement au sens de l'article 75 du règlement financier pour les dépenses prévues dans le programme de travail en matière de subventions et de marchés publics.
- (4) En vertu de l'article 181 des modalités d'exécution, la Commission peut, pour les subventions, autoriser le recours à un financement à taux forfaitaire pour couvrir certaines catégories de coûts éligibles.

---

<sup>1</sup> JO L 248 du 16.9.2002, p. 1. Règlement modifié en dernier lieu par le règlement (CE) n° 1527/2007 de la Commission (JO L 343 du 27.12.2007, p. 51).

<sup>2</sup> JO L 357 du 31.12.2002, p. 1. Règlement modifié en dernier lieu par le règlement (CE) n° 478/2007 de la Commission (JO L 111 du 28.4.2007, p. 13).

- (5) La stratégie en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013<sup>3</sup> a établi comme priorité la nécessité d'améliorer le suivi des marchés de consommation et des politiques nationales en faveur des consommateurs. Le premier tableau de bord des marchés de consommation<sup>4</sup> a mis en avant les principales lacunes des données. Les deuxième<sup>5</sup> et troisième<sup>6</sup> tableaux de bord des marchés de consommation ont montré que la nécessité subsistait d'élaborer des données essentielles, actuellement manquantes, pour suivre et mieux comprendre le fonctionnement du marché intérieur.
- (6) Dans le budget de l'Union de l'année 2010, l'autorité budgétaire a affecté une enveloppe d'un million d'euros à une action préparatoire concernant des mesures de suivi dans le domaine de la politique des consommateurs.
- (7) Trois mesures sont prévues dans le contexte de cette action préparatoire. Il convient que leur financement fasse l'objet d'une décision unique.
- (8) Ces mesures doivent contribuer à poursuivre le développement de la stratégie en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 et du tableau de bord des marchés de consommation.
- (9) La présente décision de financement peut également couvrir le paiement d'intérêts de retard conformément à l'article 83 du règlement financier et à l'article 106, paragraphe 5, des modalités d'exécution.
- (10) Aux fins de l'application de la présente décision, il convient de définir la notion de «modification substantielle» au sens de l'article 90, paragraphe 4, des modalités d'exécution.

DÉCIDE:

#### *Article premier*

Le programme de travail annuel pour l'exécution de l'action préparatoire visée en annexe est approuvé et sera financé par l'article budgétaire 17 02 03 du budget de l'Union européenne pour 2010, à concurrence de 1 000 000 EUR. Ces crédits peuvent également couvrir les intérêts de retard.

Dans les limites du budget maximal alloué pour l'ensemble des mesures spécifiques de l'action préparatoire, les modifications cumulées n'excédant pas 20 % ne sont pas considérées comme substantielles, pour autant qu'elles n'aient pas d'incidence sensible sur la nature ou sur les objectifs de l'action préparatoire.

L'ordonnateur est autorisé à adopter ces modifications conformément aux principes de bonne gestion financière.

---

<sup>3</sup> COM(2007) 99 final du 13.3.2007.

<sup>4</sup> COM(2008) 31 final du 29.1.2008.

<sup>5</sup> COM(2009) 25 final du 28.1.2009.

<sup>6</sup> SEC(2010) 385

*Article 2*

La Commission autorise les subventions sous la forme de financements à taux forfaitaires, conformément aux conditions énoncées dans le programme de travail figurant en annexe.

Fait à Bruxelles, le 6.8.2010

*Par la Commission européenne*  
*John DALLI*  
*Membre de la Commission*

**AMPLIATION CERTIFIEE CONFORME**  
**Pour la Secrétaire générale,**

**Jordi AYET PUIGARNAU**  
**Directeur du Greffe**

## ANNEXE

Domaine: Politique des consommateurs

Action préparatoire inscrite à l'article budgétaire 17 02 03

Base juridique: Article 49, paragraphe 6, point b), du règlement (CE, EURATOM) n° 1605/2002 du Conseil

Des crédits d'un montant d'un million d'euros sont affectés au lancement d'une action préparatoire pour le cofinancement du développement de systèmes informatiques de classement et de notification des réclamations, de l'acquisition d'un outil informatique de diffusion et de la réalisation de l'étude d'un marché.

Nombre de mesures spécifiques prévues: trois.

Mesure n° 1: Subventions

La première mesure concerne la collecte de données et la notification de réclamations de consommateurs, dans le droit fil de la récente recommandation de la Commission relative à la classification et la notification des réclamations et demandes de consommateurs<sup>7</sup>. Un appel à propositions pour l'octroi de subventions sous forme de financements à taux forfaitaire est prévu à l'appui de mesures qui visent à appliquer cette recommandation et favoriser ainsi son adoption. Ces subventions seront accordées à des organismes de traitement des réclamations<sup>8</sup> (par exemple des organisations de consommateurs, des autorités chargées de la protection des consommateurs ou de la réglementation des marchés de consommation, des organismes de résolution extrajudiciaire des litiges) désireux de suivre la recommandation, et sont destinées au financement des travaux de développement de systèmes informatiques conformes à celle-ci. L'appel à propositions portera sur un montant de 135 000 euros au total, sur la base d'un financement forfaitaire de 200 euros par jour de travail d'un expert en informatique. Ce tarif correspond au taux journalier moyen appliqué aux informaticiens employés par les offices statistiques nationaux qui, eu égard à leurs missions statutaires et à leurs structures financières, sont réputés appliquer des politiques de rémunération similaires à celles des organismes de traitement des réclamations pouvant prétendre à une subvention (source: coût salarial réel certifié supporté par les offices statistiques nationaux de 6 États membres de l'Union en 2008; ce chiffre est confirmé par les données pour 2006 et 2007). Le montant maximum par organisme de traitement des réclamations est de 5 000 euros.

La contribution de l'Union ne couvre que les frais de personnel admissibles engendrés par l'exécution de la mesure; toutes les autres dépenses seront financées par des sources autres que l'Union afin de garantir a priori le respect des principes de non-profit et de cofinancement.

Les activités cofinancées portent notamment sur la compréhension et l'analyse du système informatique local et des spécifications techniques définies par la Commission européenne<sup>9</sup>, la transformation du système local selon la structure préconisée par la Commission, ainsi que la réalisation d'essais et la validation.

---

<sup>7</sup> C (2010) 3021 du 12.5.2010.

<sup>8</sup> Au sens de la recommandation C(2010) 3021 final du 12.5.2010.

<sup>9</sup> Voir: [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm)

L'appel à propositions est ouvert aux organismes de traitement des réclamations établis dans les pays de l'UE et de l'EEE. Il sera lancé au troisième trimestre 2010 et la date limite de dépôt des demandes sera fixée au quatrième trimestre 2010; cette date sera précisée dans les documents relatifs à l'appel. Les subventions font l'objet d'une convention écrite.

Les organismes demandeurs devront proposer un système de classification et de notification des réclamations conformément à la recommandation susmentionnée et aux spécifications techniques.

#### Critères d'admissibilité

La participation à l'appel à propositions est ouverte à tous les organismes de traitement des réclamations qui sont établis dans un pays de l'Union et y exercent leurs activités, conformément à la définition établie par la recommandation.

#### Critères de sélection

Les organismes demandeurs doivent disposer de sources de financement stables et suffisantes pour maintenir leur activité pendant toute la durée d'exécution de la mesure et pour participer à son financement.

Concernant leurs capacités opérationnelles, ils doivent démontrer qu'ils disposent d'une expérience antérieure à 2010 d'au moins trois ans dans la collecte de réclamations de consommateurs.

Le tableau ci-dessous indique le nombre minimal de réclamations qui doivent avoir été collectées annuellement entre 2007 et 2010 par chacun des organismes demandeurs; ce nombre varie en fonction du pays dans lequel l'organisme est implanté et actif.

#### **pays    Nombre minimal réclamations**

Belgique	1 500
Bulgarie	1 500
République tchèque	1 500
Danemark	1 250
Grèce	1 500
Espagne	2 500
Allemagne	2 500
Estonie	1 000
France	2 500
Irlande	1 000
Italie	2 500

Chypre	750
Lettonie	1 000
Lituanie	1 000
Luxembourg	500
Hongrie	1 500
Malte	250
Pays-Bas	1 500
Autriche	1 250
Pologne	1 750
Portugal	1 500
Roumanie	1 750
Slovénie	1 000
Slovaquie	1 250
Finlande	1 250
Suède	1 500
Royaume-Uni	2 500

### Critères d'attribution

Les demandes seront évaluées selon les critères suivants (par ordre de priorité):

critère 1: conformité du programme de travail au contenu de la recommandation;

critère 2: couverture géographique, l'objectif étant d'octroyer une subvention dans chaque État membre;

critère 3: incidence potentielle, mesurée au moyen du nombre de réclamations collectées au cours des trois années précédentes. La priorité sera donnée aux organismes qui collectent le plus grand nombre de réclamations.

### Mesure n° 2: Passation d'un marché

La deuxième mesure concerne l'acquisition en 2010 d'un outil informatique pour la diffusion auprès du grand public, par une interface web, de données statistiques détaillées sur les marchés de consommation. Après une période d'évaluation et de mise à l'épreuve d'autres

solutions, «OECD Stat», l'outil de diffusion de statistiques élaboré et actuellement utilisé par l'OCDE, sera acheté. «OECD Stat» est l'outil le mieux adapté car il a été spécifiquement conçu pour diffuser des données statistiques, et il a déjà fait ses preuves auprès d'un public similaire à celui visé par le projet en question. Il a en outre déjà été transmis au FMI aux mêmes fins. Cet outil dispose d'une interface de gestion des données très conviviale qui n'exige pas de l'utilisateur de compétences poussées en informatique. Sa mise en place à la DG SANCO permettra de reproduire le processus utilisé à l'OCDE pour la gestion, le chargement et la validation de données. Deux autres outils de diffusion ont été essayés, mais ils ne répondent pas aux besoins spécifiques du projet et ne peuvent donc constituer une solution pérenne. Le choix d'un autre outil de diffusion que celui de l'OCDE risquerait davantage d'entraîner des problèmes susceptibles de retarder considérablement l'aboutissement du projet de mise en place d'une base de données pour la diffusion d'informations auprès des consommateurs. Une procédure de passation de marché avec l'OCDE est prévue avant la fin de 2010. Elle portera sur l'acquisition d'une licence et de services de maintenance pour une durée de trois ans. Le budget total consacré à ce projet s'élève à 70 604 euros. Ce montant doit couvrir la licence d'exploitation du logiciel pendant une période indéterminée et la prestation de services de maintenance pendant trois ans à compter de la date de signature du contrat.

### Mesure n° 3: Passation d'un marché

La troisième mesure porte sur la réalisation d'une étude approfondie d'un marché de consommation. Les résultats du quatrième tableau de bord des marchés de consommation permettront à la Commission de détecter les marchés qui font état des dysfonctionnements les plus graves du point de vue des consommateurs. L'un de ces marchés sera alors choisi pour faire l'objet d'une étude devant déboucher sur une analyse détaillée et rigoureuse de la situation des consommateurs sur le marché en question. Seule une telle analyse en profondeur peut fournir à la Commission et aux États membres des données comparables et quantifiables sur l'opinion des consommateurs, sur les prix pratiqués ou sur les expériences des consommateurs sur le marché concerné. Ses résultats vont sensiblement améliorer la compréhension des raisons expliquant les dysfonctionnements constatés et permettre de proposer des solutions à ces problèmes. Pour la réalisation de cette étude de marché, la DG SANCO utilisera le contrat-cadre multiple pour l'exécution d'études sur les marchés de consommation. Le budget prévu s'élève à 794 396. Les résultats de cette étude seront utilisés dans les cinquième et sixième tableaux de bord des marchés de consommation. Ils viendront également alimenter le processus plus large de suivi des marchés, qui permet à la Commission d'appuyer ses décisions sur des données concrètes.

L'action préparatoire proposée est conforme aux objectifs généraux de l'action de l'Union dans le domaine de la politique des consommateurs, à savoir:

- assurer un niveau élevé de protection des consommateurs grâce, notamment, à l'enrichissement des données et à l'amélioration de la consultation et de la représentation des intérêts des consommateurs;
- assurer l'application effective des règles de protection des consommateurs, notamment par la coopération en matière d'application de la législation, l'information, l'éducation et les voies de recours.

Les mesures concernées sont régies par les dispositions de la première partie, titres V et VI, du règlement (CE, EURATOM) n° 1605/2002 du Conseil portant règlement financier

applicable au budget général des Communautés européennes, et de la première partie, titres V et VI, du règlement (CE, EURATOM) n° 2342/2002 de la Commission établissant les modalités d'exécution du règlement (CE, EURATOM) n° 1605/2002 du Conseil portant règlement financier applicable au budget général des Communautés européennes.