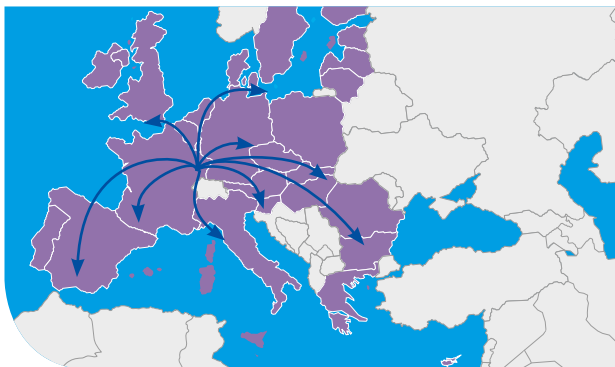




Installée au Luxembourg, l'Agence Exécutive pour la Santé et les Consommateurs (EAHC) met en œuvre le Programme de Santé, le Programme des consommateurs et le projet BTSF de l'UE. Fondée en 2005 en tant que « Agence Exécutive pour le programme de Santé Publique », elle est devenue l'EAHC en 2008.

Programme pour les consommateurs

Le Programme pour les consommateurs de l'UE vise à compléter, appuyer et contrôler les politiques des États membres, et à contribuer à protéger la santé, la sécurité et les intérêts économiques et juridiques des consommateurs, de même qu'à promouvoir leurs droits à l'information, à l'éducation et la défense de leurs intérêts.



Informations complémentaires :

Contact

Pour plus d'informations concernant les appels à propositions et les appels d'offres, veuillez visiter :
ec.europa.eu/eahc/consumers

Agence Exécutive pour la Santé et les Consommateurs
DRB A3
L-2920 Luxembourg

Tel: (+352) 4301 32015
Fax: (+352) 4301 30359
Email: eahc@ec.europa.eu

Programme pour les consommateurs



Objectifs

Le Programme pour les consommateurs 2007–2013 établit le cadre de financement de la politique européenne pour les consommateurs. Il vise principalement à garantir :

- un niveau élevé de protection des consommateurs, notamment par le biais d'une information accentuée, d'une consultance améliorée et d'une meilleure représentation des intérêts des consommateurs ;
- l'application effective des règles de protection des consommateurs, notamment par le biais de la coopération entre les autorités et les organisations de consommateurs, de l'information, de l'éducation et des voies de recours en matière de consommation.

Exemples de projets

L'EAHC gère différentes actions financées par le Programme pour les consommateurs.

Réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net)

Fondé en 2005, le réseau ECC comprend 29 centres nationaux de consommateurs (UE, Norvège et Islande), qui fournissent des informations et une assistance gratuite aux consommateurs européens. Le réseau ECC est financé par l'Union européenne et les autorités nationales. L'EAHC gère les appels à propositions, conclut des accords de subvention aux membres du réseau ECC et supervise leur mise en œuvre.

Le réseau ECC assure une liaison avec d'autres réseaux européens et s'efforce :

- d'informer les citoyens quant à leurs droits de consommateurs,
- d'aider les consommateurs à résoudre les problèmes liés aux achats transfrontaliers,
- de fournir des informations à l'UE pour de nouveaux projets législatives pour les consommateurs.



Échanges d'agents

Le Programme pour les consommateurs soutient l'échange d'agents entre les autorités nationales compétentes dans le domaine de la protection des consommateurs. Cette initiative :

- améliore l'application effective de la législation en matière de protection des consommateurs,
- améliore la coopération entre les autorités compétentes et la formation en favorisant les réseaux et les projets d'éducation.

Un cofinancement est possible pour la couverture des frais de voyage et d'hébergement pour les agents des autorités de surveillance et de contrôle ou d'organismes à but non lucratif. Tous les candidats doivent être approuvés par les autorités compétentes des États membres.

Consumer rights information campaign

Un objectif important du Programme pour les consommateurs de l'UE est de renforcer la position des consommateurs dans les nouveaux États membres. Par exemple, une campagne d'information a été lancée en janvier 2010 concernant les droits des consommateurs en Bulgarie. En collaborant avec les consommateurs et le secteur des entreprises, la campagne d'information bulgare a couvert les droits des consommateurs en matière de produits défectueux, de services bancaires et de voyages organisés. L'information a été diffusée via la télévision, Internet, des publicités dans la presse écrite et des présentations régionales. Des campagnes similaires ont été menées dans d'autres nouveaux États membres.



Financement et marchés publics

Chaque année, la Commission établit un plan de travail annuel en matière de politique de la consommation, et y détaille les priorités, les actions à mener et le budget. Ces objectifs prioritaires sont réalisés par l'octroi de subventions ou par des marchés publics.

■ **Appels à propositions** – L'EAHC publie des appels à propositions, par lesquels des organisations actives dans le domaine de la consommation peuvent demander des subventions, par exemple pour le financement d'actions conjointes d'application des lois de protection des consommateurs ou pour l'appui d'organisations européennes de consommateurs.

■ **Appels d'offres** – L'EAHC lance des appels d'offres pour le développement d'autres actions en matière de consommation. Par exemple, la gestion et l'enrichissement du site Internet d'éducation interactive du consommateur DOLCETA, des études de marché et des campagnes d'information ont été réalisés au travers d'appels d'offres.

Comment demander un financement ou participer aux procédures de marchés publics ?

L'EAHC publie plusieurs appels à propositions et appels d'offres chaque année. Les organisations intéressées doivent consulter le site Internet de l'EAHC afin de connaître les opportunités de financement et d'attributions actuelles.



Programme pour les consommateurs de l'UE – Renforcer la position des consommateurs, augmenter leur bien-être, et les protéger efficacement