

Nouvelle stratégie pour la politique des consommateurs

2011/2149(INI) - 15/11/2011 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté une résolution sur la nouvelle stratégie pour la politique des consommateurs.

Le texte adopté en Plénière avait été déposé par le groupe GUE/NGL en tant que proposition de résolution tendant à remplacer la proposition de résolution déposée par la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs.

Le Parlement se félicite de l'initiative de la Commission de lancer un programme de protection des consommateurs et souligne que la Commission doit proposer une **politique volontariste** en vue de définir une réglementation rationnelle permettant d'instaurer un **cadre juridique cohérent**. Il souligne également la nécessité **d'une mise en œuvre et d'une application correctes de la réglementation** existante ainsi que de la diffusion d'informations appropriées concernant **les droits et les obligations** de chaque partie.

La Commission est invitée à :

- garantir une **meilleure coordination des différentes politiques européennes** touchant aux intérêts des consommateurs;
- renforcer la **coopération internationale** et l'échange d'informations avec les pays tiers dans le domaine de la protection des consommateurs;
- garantir une protection particulière aux **groupes de consommateurs particulièrement vulnérables** en raison d'une infirmité mentale ou physique, d'une déficience psychologique, de leur âge ou de leur crédulité, ou fragilisés par leur situation sociale et financière;
- réexaminer si nécessaire la **législation européenne** affectant la politique des consommateurs et établir les bonnes pratiques qui permettront aux États membres de mettre en œuvre de façon appropriée la législation existante.

Les responsables sont invités à réfléchir à l'élaboration de politiques mieux adaptées pour fournir aux consommateurs les informations concrètes qui leur sont nécessaires, sans engendrer de charges supplémentaires pour les entreprises.

1) Responsabilisation des consommateurs : la résolution souligne la nécessité de responsabiliser les consommateurs en leur donnant accès à des **informations utiles, ciblées et compréhensibles**. Les autorités européennes et nationales, les organisations de défense des consommateurs et les entreprises doivent intensifier leurs efforts en vue **d'améliorer l'éducation des consommateurs dès leur plus jeune âge**.

Sachant que 40% des citoyens européens font des **achats en ligne**, le Parlement souligne qu'il importe de **renforcer la confiance des consommateurs et des détaillants**, notamment à l'égard du commerce transfrontalier en ligne, en garantissant les droits des consommateurs et en faisant respecter les obligations des détaillants sur Internet. Il souligne en outre la nécessité d'informer les consommateurs de leurs droits et obligations et de garantir que leurs droits sont pleinement respectés s'agissant de l'utilisation d'Internet, des droits de propriété intellectuelle, de la protection des données personnelles et du respect de la vie privée.

La Commission est invitée à :

- soutenir les **organisations de défense des consommateurs** et à renforcer leurs capacités dans chaque État membre afin de favoriser la responsabilisation des consommateurs;
- rendre plus identifiables et plus intuitifs les **logos européens**, dont le taux de reconnaissance semble encore peu satisfaisant à ce jour (en particulier le logo de marquage de conformité CE, l'écolabel européen, le ruban de Maebius pour le recyclage, ou encore le marquage de nocivité);
- mener des **campagnes d'information** auprès des consommateurs de l'ensemble des États membres afin de mieux les informer sur la signification et la portée du marquage européen CE tout en sensibilisant les milieux professionnels concernés à la sécurité des produits;
- examiner les derniers obstacles qui se dressent devant les particuliers souhaitant **changer de banque** et envisager les solutions pour les supprimer, notamment par la création d'un système de portabilité des numéros de compte bancaire à l'échelle européenne.

La résolution insiste en outre sur la nécessité d'offrir aux consommateurs et aux commerçants **des informations plus transparentes et comparables**, notamment au moyen de règles garantissant l'indication du prix unitaire, de sites Internet facilitant une comparaison précise et transparente des prix et d'un étiquetage informatif et efficace des produits. Dans ce contexte, la Commission est invitée à prendre en compte les demandes spécifiques croissantes des consommateurs, concernant notamment le commerce équitable, l'empreinte carbone, les différentes possibilités de recyclage et la traçabilité des produits.

Relevant que quelque 30 millions de citoyens européens n'ont pas accès aux **services bancaires de base**, le Parlement appelle la Commission à présenter une proposition, comme elle l'avait annoncé dans le cadre de [l'Acte pour le marché unique](#) et dans son programme de travail pour 2011.

2) Protection des consommateurs et sécurité des produits : les députés veulent **accroître d'urgence le niveau général de protection** des consommateurs au sein de l'Union, notamment dans le cadre du prochain réexamen de la directive relative à la sécurité générale des produits. Ils demandent que soient mises en place de meilleures garanties de sécurité des produits, en particulier en ce qui concerne le **commerce électronique** dans le marché intérieur. Ils insistent sur la nécessité de renforcer les normes de sécurité applicables aux **jouets**. En outre, ils soulignent l'importance de l'accès à une **éducation financière** et à des conseils financiers, et réclament une meilleure réglementation de ces conseils.

La Commission est invitée à :

- étudier plus attentivement les effets des produits chimiques sur la santé des consommateurs, la résistance aux antibiotiques et les nanotechnologies, sur la base de la législation de l'Union en vigueur dans ces domaines ;
- mettre au point un système commun d'évaluation et d'étiquetage des produits basé sur la totalité du cycle de vie des produits ;
- poursuivre ses travaux concernant la vente de biens et les clauses contractuelles abusives, la révision des règles concernant les pratiques commerciales déloyales, la directive sur le crédit à la consommation, la directive sur la publicité mensongère.

Le Parlement demande à ce que le système de notification **RAPEX** soit renforcé et rendu plus efficace et plus transparent pour les consommateurs, afin de garantir une meilleure prise de conscience globale des risques posés par certains produits de consommation et de permettre et aux autorités douanières de prendre rapidement les mesures qui s'imposent. Les députés proposent également de développer le **soutien européen à la recherche dans des secteurs d'avenir**, tels que la consommation verte et éthique ou le soutien à la mutualisation de biens de consommation courante (voitures, vélos, électroménager, etc.).

3) Politique de défense des consommateurs plus sociale et plus durable : dans cette perspective, le Parlement appelle la Commission à :

- introduire la **notion d'accessibilité** dans son programme de défense des consommateurs afin de garantir que les groupes les plus vulnérables (notamment les personnes âgées ou handicapées) puissent avoir accès aux produits et services essentiels;
- prendre en considération **l'égalité entre les sexes** dans le programme de protection des consommateurs ;
- examiner la meilleure façon d'améliorer la **durabilité** de la consommation des ménages afin de promouvoir l'innovation, la croissance économique et une économie à faible émissions de CO₂ ;
- coordonner ses efforts avec les États membres et les acteurs concernés pour mieux informer les consommateurs des moyens d'optimiser leurs achats et leur **consommation de denrées alimentaires** , afin de prévenir et d'enrayer le gaspillage alimentaire.

4) Respect des droits des consommateurs et voies de recours : la Commission est invitée à user de tous les moyens qui lui sont conférés par les traités pour améliorer la façon dont l'ensemble de la législation européenne relative à la protection des consommateurs est transposée.

La résolution préconise la mise en place de **mécanismes de recours plus accessibles et plus efficaces**, comme les modes non contentieux de règlement des conflits, les recours collectifs ou le règlement des litiges en ligne, afin de favoriser la responsabilisation des consommateurs sur l'ensemble du territoire de l'Union.

Les députés demandent par ailleurs que les consommateurs européens aient accès à des mécanismes de recours efficaces en ce qui concerne le commerce électronique. La Commission est invitée à présenter en ce sens une ou plusieurs propositions dans le cadre de la procédure législative ordinaire, afin d'assurer une participation appropriée du Parlement.

La Commission est invitée à s'appuyer sur les **meilleures pratiques** des États membres, tels que le modèle de l'ombudsman des pays nordiques, et à examiner la possibilité de conférer au réseau des centres européens des consommateurs une autorité légale en ce qui concerne la résolution des litiges liés à la consommation.

Le Parlement insiste enfin sur la nécessité de prévoir, au titre du prochain cadre financier pluriannuel pour la période postérieure à 2013, un **financement adéquat** pour les mesures visant les objectifs arrêtés dans la présente résolution.