

Stratégie de renforcement des droits des consommateurs vulnérables

2011/2272(INI) - 08/05/2012 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de María IRIGOYEN PÉREZ (S&D, ES) concernant une stratégie de renforcement des droits des consommateurs vulnérables.

Le présent rapport part du principe que **tous les consommateurs sont susceptibles de devenir des consommateurs vulnérables** à un moment de leur vie, la vulnérabilité pouvant provenir tant de causes endogènes que de causes exogènes: endogènes lorsque la vulnérabilité du consommateur s'explique par des causes temporaires ou permanentes liées à sa nature ou à sa condition physique ou psychique (enfants, adolescents, personnes âgées, personnes handicapées, etc.), et exogènes lorsqu'il s'agit de causes externes qui font du consommateur une personne vulnérable: la méconnaissance de la langue, le manque d'informations (générales ou propres à un secteur du marché) ou simplement l'obligation d'utiliser de nouvelles technologies avec lesquelles il n'est pas familiarisé.

Vulnérabilité et consommateur vulnérable : le rapport note que la diversité des situations de vulnérabilité rend difficile une approche uniforme et l'adoption d'un instrument législatif complet. La législation et les politiques mises en œuvre jusqu'à présent ont abordé le problème de la vulnérabilité au cas par cas. Les députés soulignent par conséquent que la législation européenne doit traiter le problème de la vulnérabilité du consommateur comme **une tâche transversale**, en tenant compte de la variété des besoins, des capacités et des situations des consommateurs.

Selon le rapport, la stratégie relative aux droits des consommateurs vulnérables doit être axée sur **le renforcement de leurs droits** et faire en sorte que ces droits soient effectivement préservés et respectés. Elle doit aussi fournir aux consommateurs tous les moyens nécessaires pour **prendre les décisions appropriées et défendre leurs droits**, quel que soit l'instrument utilisé.

La Commission et les États membres sont invités à :

- **analyser en permanence** les situations et comportements sociaux et de consommation pouvant entraîner la vulnérabilité de certains groupes ou de certaines personnes, par exemple en analysant les plaintes des consommateurs,
- lutter contre la vulnérabilité par des **mesures spécifiques**, le cas échéant, pour protéger l'ensemble des consommateurs, quelles que soient leurs capacités et à quel stade de leur vie que ce soit.

Évaluation du cadre législatif actuel : le rapport attire l'attention sur le fait que la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur cible essentiellement le problème de la vulnérabilité en se plaçant du point de vue des intérêts économiques des consommateurs. Les députés estiment également qu'il convient d'adopter des mesures efficaces et appropriées dans les secteurs qui ne sont pas couverts par la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs et dans lesquels il existe une vulnérabilité particulière, comme ceux de **la finance et du transport**.

Autonomisation du consommateur en ce qui concerne sa propre protection : les députés considèrent que le renforcement des droits des consommateurs vulnérables n'exige pas seulement une évolution du corpus juridique et le respect effectif de leurs droits, mais également un renforcement de leur capacité à **prendre des décisions optimales de manière autonome**.

Soulignant que la vulnérabilité des consommateurs peut avoir pour origine leur difficulté à obtenir ou évaluer l'information qui leur est donnée, le rapport demande à la Commission de mettre en place une politique des consommateurs pour l'ensemble des consommateurs européens et de veiller à ce que les consommateurs vulnérables aient accès aux mêmes biens et services **et qu'ils ne soient pas induits en erreur**.

L'Union européenne et les États membres sont invités à :

- investir davantage dans l'information des consommateurs et dans des campagnes de sensibilisation mettant en cohérence le message et le groupe de consommateurs ciblé;
- encourager davantage les initiatives existantes (comme Dolceta, réseau CEC, etc.), tout en garantissant la cohérence entre ces dernières pour améliorer l'information et l'éducation des consommateurs.

Le rapport demande aux entreprises d'encourager et d'élaborer des **initiatives d'autoréglementation** pour renforcer la protection des droits des consommateurs vulnérables et de s'assurer que ces derniers soient mieux informés. Il invite les autorités nationales compétentes à prévoir des **mesures incitatives** en ce sens ainsi que la protection juridique nécessaire pour les consommateurs.

Information et réglementation : la Commission et les États membres sont invités à :

- veiller à ce que, lors de l'élaboration des **normes de sécurité** et des conditions de fonctionnement de certains produits, l'accent soit mis sur les exigences de qualité et les mesures de protection. Étant donné par exemple le problème de l'accessibilité des malvoyants aux produits de la vie quotidienne, les députés suggèrent que la révision à venir de la directive sur la sécurité générale des produits tienne compte, non seulement de l'usage prévu, mais aussi de l'usage prévisible;
- s'investir pour rendre accessibles les indications destinées aux **citoyens handicapés**, y compris par le biais de la normalisation ;
- signer et ratifier la **convention du 13 janvier 2000 sur la protection internationale des adultes** ;
- envisager de faire du renforcement des droits des consommateurs vulnérables une priorité essentielle dans le cadre de l'examen en cours de la proposition de règlement sur un [programme «Consommateurs» pour 2014-2020](#) et de la publication à venir d'un Agenda du consommateur;
- inciter les entreprises à instaurer un **système volontaire d'étiquetage en braille** sur les emballages de produits industriels (qui mentionnerait par exemple au moins la nature du produit et sa date de péremption);
- encourager la recherche et le développement de biens, de services, d'équipements et d'installation **de conception universelle**, autrement dit qui puissent être utilisés par tous sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale.

Secteurs particulièrement problématiques : le rapport souligne la nécessité de :

- protéger le consommateur au moyen d'informations et de réglementations des **marchés financiers**, dont la complexité entraîne la plupart du temps la vulnérabilité de tous les consommateurs, ce qui a souvent pour effet de les conduire au surendettement ;
- mettre en œuvre des **actions ciblées** visant principalement les consommateurs vulnérables, au niveau tant de l'UE que des États membres (moins de 50% des consommateurs se sentent informés et protégés d'après les résultats du dernier sondage Eurobaromètre) ;
- informer efficacement **les enfants, les jeunes** et les personnes qui en ont la charge sur l'importance d'une alimentation équilibrée et d'un mode de vie sain et actif. Les députés demandent à la Commission d'inclure la protection des enfants parmi les grandes priorités de l'Agenda du consommateur, en se concentrant notamment sur les publicités agressives ou trompeuses à la télévision et en ligne ;

- renforcer la sensibilisation des consommateurs à la **sécurité des produits**, en ciblant tout particulièrement les groupes de consommateurs les plus vulnérables, tels que les enfants et les femmes enceintes;
- introduire des **normes plus strictes pour la publicité des produits financiers sophistiqués** destinés aux investisseurs particuliers, qui ne comprennent parfois pas bien le risque financier, incluant l'exigence de signaler explicitement toute perte que l'investisseur pourrait subir;
- mettre en place des mesures visant à éviter les **facturations excessives**, les enfants et les adolescents étant particulièrement vulnérables face à l'utilisation de technologies de la communication telles que les smartphones et les jeux en ligne;
- prendre les mesures nécessaires pour garantir une meilleure information et faciliter l'accès des consommateurs aux **procédures de réclamation** en ce qui concerne, notamment, les droits des passagers et la transparence des tarifs ;
- renforcer la confiance des consommateurs en levant les obstacles au commerce électronique transfrontalier, grâce à l'élaboration d'une politique qui prête une attention particulière aux besoins des consommateurs vulnérables dans toutes les mesures destinées à **combler la fracture numérique** ;
- prendre des mesures pour faire en sorte que les consommateurs en général, et les consommateurs vulnérables en particulier, puissent obtenir des informations claires, compréhensibles et comparables sur les tarifs, les conditions et les recours, et qu'ils puissent facilement changer de fournisseur, notamment dans les **secteurs de l'énergie et des télécommunications** ;
- permettre aux consommateurs vulnérables un accès effectif au **règlement extrajudiciaire des litiges** , soit gratuitement soit au moindre coût.

Le rapport demande enfin à la Commission et aux États membres de collaborer pour adopter **une stratégie législative et politique large et cohérente** pour agir sur la vulnérabilité, en tenant compte de la diversité et de la complexité de toutes les situations concernées.