Stratégie de renforcement des droits des consommateurs vulnérables

2011/2272(INI) - 22/05/2012 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté une résolution concernant une stratégie de renforcement des droits des consommateurs vulnérables.

Le Parlement souligne que le concept largement utilisé de consommateurs vulnérables repose sur la notion d'une **vulnérabilité endogène** et vise des personnes considérées, de façon permanente, comme telles en raison d'une infirmité mentale, physique ou psychologique, de leur âge, de leur crédulité ou de leur sexe. Le concept de consommateurs vulnérables doit également inclure **les consommateurs en situation de vulnérabilité**, au sens où ils se trouvent dans un état d'impuissance temporaire résultant du fossé entre leurs caractéristiques et leur état individuels d'une part, et l'environnement extérieur d'autre part, en tenant compte de critères tels que leur formation, ainsi que leur situation sociale et financière (personnes surendettées par exemple), leur accès à l'internet, etc.

De plus, **tout consommateur, à un moment de sa vie, peut devenir vulnérable** du fait de facteurs extérieurs et de ses interactions avec le marché ou qui éprouvent des difficultés à accéder aux informations pertinentes destinées aux consommateurs et à les comprendre, et qui nécessitent donc une protection spéciale.

Vulnérabilité et consommateur vulnérable : la résolution 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.

Le Parlement estime que **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 quelque stade de leur vie que ce soit.

Évaluation du cadre législatif actuel : la résolution 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 : le Parlement considère 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, la résolution 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 Parlement 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.

Agir dans les secteurs particulièrement problématiques : la résolution 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 Parlement 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.