Aspects généraux de la politique de protection des consommateurs, notamment l'information de ceux-ci et l'éducation, liés à l'application de la directive 90/314/CEE

2001/2136(INI) - 19/12/2001

La commission a adopté le rapport d'initiative de M. Philip BUSHILL-MATTHEWS (PPE-DE, UK) sur les aspects généraux de la politique de protection et d'information des consommateurs liés à l'application de la directive "voyages à forfait" (1990). Elle note que, bien que la directive fixe les droits et obligations des consommateurs, mais aussi des organisateurs et des détaillants, le nombre de plaintes concernant des vacances à forfait est resté en forte progression. La commission a jugé que la directive n'avait pas produit d'amélioration suffisante quant au respect des normes dans ce secteur européen et qu'elle devrait être d'urgence actualisée et remise en vigueur. Pour la commission, il faut réduire les divergences d·interprétation -actuellement très grandes- de la directive, afin que les consommateurs bénéficient dans toute l'Europe d'une protection également efficace. La jurisprudence de la Cour de Justice devrait être prise en considération et codifiée dans la nouvelle directive. La commission entend également que le champ d'application de la directive soit étendu pour couvrir les voyageurs qui réservent eux-mêmes, séparément, des parties de leur voyage plutôt que d'acheter des forfaits. De plus, la commission exige une plus grande clarté, s'agissant de la responsabilité précise de l'opérateur et de l'agent en cas de mauvaise exécution du contrat, que le service en question soit ou non directement assuré par l'opérateur ou l'agent. Les États membres devraient également assurer que les consommateurs soient plus aisément informés de leur droit de recours ainsi que de la procédure à suivre pour l'exercer. En outre, nombre de plaintes ayant trait à une information trompeuse ou incomplète, il conviendrait que les normes minimales en matière d'information soient revues. Enfin, la commission a formulé plusieurs recommandations visant à améliorer les normes dans ce secteur : l'organisateur de voyages devrait informer le consommateur de toute modification significative des éléments essentiels du contrat de voyage, ce au plus tard 14 jours avant la date du départ; il faudrait adopter des règles plus strictes concernant les suppléments pour personne seule, pour ne pas pénaliser les parents célibataires et les personnes âgées; il faudrait diffuser davantage d'informations concernant les possibilités d'accès à des logements touristiques offertes aux personnes handicapées; et des limites plus strictes devraient être fixées pour les majorations de prix post-contractuelles, le délai limite devant être porté à 30 jours au moins avant la date du voyage.