

Protection des consommateurs: impact sur l'avenir de la politique de l'Union. Livre vert

2002/2151(COS) - 28/11/2002

La commission a adopté le rapport de Mme Béatrice PATRIE (PSE, F) sur le Livre vert de la Commission consacré à l'avenir de la politique européenne des consommateurs. Elle juge prioritaire l'adoption de règles générales communes permettant d'atteindre un degré élevé de protection des consommateurs et souscrit à l'approche de la Commission consistant à élaborer une directive-cadre générale traitant principalement des pratiques commerciales portant préjudice aux consommateurs et instituant, mais ensuite seulement, une législation verticale portant sur des pratiques spécifiques si cela s'avère nécessaire. Elle rappelle également que l'harmonisation de la législation ne doit pas aboutir à un abaissement du niveau de protection des consommateurs auquel sont parvenus certains dispositifs nationaux. La commission veut que soit introduite dans cette directive-cadre une clause générale de loyauté à l'égard du consommateur reposant sur des critères précis et objectifs afin d'éviter des divergences d'interprétation entre les législations ou jurisprudences des États membres. Parmi ces critères doit figurer l'obligation de fournir au consommateur une information préalable, claire et accessible, portant sur des aspects tels que la nature des biens et services fournis, le contenu et l'origine exacts dans le cas de denrées alimentaires, le prix en euros (et en monnaie locale dans la zone non-euro) toutes taxes comprises, les frais de livraison, les conditions de rétractation, d'échange et de remboursement, l'identité et l'adresse du fournisseur et tous les renseignements permettant d'entrer en contact avec ce dernier, etc. Les députés soulignent également que le consommateur doit pouvoir demander des informations relatives aux processus de production, y compris aux conditions de travail des travailleurs, sans qu'il soit porté préjudice aux secrets de fabrication justifiés de l'entreprise. La commission formule plusieurs autres recommandations : - il convient d'incorporer dans la directive-cadre certaines dispositions des directives existantes comme, par exemple, les prescriptions sur la publicité fallacieuse; - la directive devrait être accompagnée d'une liste noire non exhaustive de pratiques considérées comme portant atteinte aux intérêts des consommateurs, liste qui devrait être régulièrement actualisée avec l'aide des groupements de consommateurs actifs dans les États membres; - il conviendrait d'introduire un test permettant de déceler les préjudices portés au consommateur, test s'appuyant sur les cas individuels et non sur la moyenne des renseignements recueillis, en attachant une attention particulière aux consommateurs les plus vulnérables, tout test de ce type devant être un test économique plutôt qu'un test fondé sur le goût ou les convenances; - il faut poursuivre les discussions sur les nouvelles formes de régulation et en particulier sur la corégulation qui repose sur la concertation entre les consommateurs et les entreprises; toutefois la corégulation et l'autorégulation doivent rester subsidiaires par rapport aux règles communautaires; - il doit revenir aux autorités communautaires d'approuver les codes de conduite élaborés et le non-respect d'un engagement volontaire résultant de la souscription à un code de conduite dûment validé par lesdites autorités doit être considéré comme une pratique déloyale au sens de la directive-cadre; - la Commission européenne doit évaluer les expériences réalisées dans le domaine de la coopération volontaire (notamment dans les pays nordiques) et instaurer un cadre juridique et des contrôles efficaces pour la coopération entre les autorités chargées de faire appliquer la réglementation dans le domaine des pratiques commerciales; - la Commission devrait publier et diffuser à l'intention des consommateurs un guide d'accès facile les informant de leurs droits.