



Commission
européenne

COMPRENDRE
LES POLITIQUES
DE L'UNION
EUROPÉENNE

Consommateurs

Les
consommateurs
d'abord

Protéger la sécurité et les droits
des consommateurs est une priorité
des politiques de l'Union européenne.



COMPRENDRE LES POLITIQUES DE L'UNION EUROPÉENNE

Cette brochure fait partie de la série «Comprendre les politiques de l'Union européenne» qui explique ce que fait l'Union dans ses différents domaines de compétence, pour quelles raisons elle agit et quels résultats elle obtient.

Pour lire et télécharger les brochures disponibles:

http://europa.eu/pol/index_fr.htm

Comment fonctionne l'Union européenne
Europe 2020: la stratégie en faveur de la croissance
Les pères fondateurs de l'Union européenne

Action pour le climat
Affaires étrangères et politique de sécurité
Affaires maritimes et pêche
Agriculture
Aide humanitaire
Budget
Commerce
Concurrence
Consommateurs ✕
Culture et audiovisuel
Développement et coopération
Douanes
Éducation, formation, jeunesse et sport
Élargissement
Emploi et affaires sociales
Énergie
Entreprises
Environnement
Fiscalité
Frontières et sécurité
Justice, citoyenneté et droits fondamentaux
L'Union économique et monétaire et l'euro
Lutte contre la fraude
Marché intérieur
Migration et asile
Politique régionale
Recherche et innovation
Santé publique
Sécurité alimentaire
Stratégie numérique
Transports

SOMMAIRE

1. Pourquoi une politique des consommateurs? 3
2. Les moyens mis en œuvre par l'Union européenne 4
3. Principaux résultats de la politique des consommateurs .. 5
4. Les prochaines étapes 11
5. Pour en savoir plus 12

Comprendre les politiques de l'Union européenne — Consommateurs

Commission européenne
Direction générale de la communication
Publications
1049 Bruxelles
BELGIQUE

Manuscrit mis à jour en mai 2014

Couverture et photo en page 2: © Monty Rakusen/
Digital Vision/Getty Images

12 p. — 21 x 29,7 cm
ISBN 978-92-79-38127-0
doi:10.2775/70456

Luxembourg: Office des publications
de l'Union européenne, 2014

© Union européenne, 2014
Reproduction autorisée. Toute utilisation ou reproduction
des photos est soumise à l'autorisation préalable
des détenteurs des droits d'auteur.

1. Pourquoi une politique des consommateurs?

Les consommateurs d'abord

Que souhaitent les 500 millions de consommateurs de l'Union européenne (UE)? Du choix, de la qualité et un bon rapport qualité/prix. Ils veulent savoir ce qu'ils achètent et être sûrs que leurs droits sont protégés. Mais, par leurs choix, ils stimulent également l'innovation, l'efficacité et la croissance économique.

La politique des consommateurs poursuit quatre grands objectifs:

- protéger les consommateurs contre des risques et des menaces graves contre lesquels ils ne peuvent pas lutter seuls;
- leur permettre de faire des choix à partir d'informations claires, précises et cohérentes;
- préserver leurs droits et leur donner les moyens de régler rapidement et efficacement les litiges commerciaux;
- adapter leurs droits à l'évolution économique et sociale, en particulier en ce qui concerne les denrées alimentaires, l'énergie, les finances, les transports et le numérique.

La politique des consommateurs permet de tirer le meilleur parti du marché unique.



Soutenir la croissance économique

Le «marché unique» de l'UE est un des plus grands marchés de détail au monde. Il permet aux particuliers et aux entreprises d'exercer librement des activités commerciales dans tous les pays de l'UE, ainsi qu'en Islande, au Liechtenstein et en Norvège. Il offre à chaque consommateur du choix, de la souplesse, de la qualité et un bon rapport qualité/prix.

La politique des consommateurs a pour premier objectif d'aider ces derniers à tirer le meilleur parti de toutes ces possibilités. Elle vise en outre à soutenir la croissance économique et à accompagner les mutations sociales. Les dépenses de consommation représentent 57 % du produit intérieur brut (PIB) de l'UE. Il faut donner aux consommateurs un rôle actif au sein du marché unique pour stimuler la croissance et aider l'UE à sortir de la crise.

La politique des consommateurs garantit des droits aux citoyens. Elle leur offre un niveau élevé de protection et de soutien dans l'ensemble de l'UE.

Elle prévoit:

- des règles communes applicables à toutes les ventes de produits et de services de consommation en ligne et hors ligne dans l'UE;
- des conditions de concurrence égales pour toutes les entreprises et l'interdiction de pratiques commerciales déloyales;
- l'accès à des mécanismes de résolution des litiges bon marché, rapides et faciles à utiliser;
- la réduction des risques pour la santé et la sécurité dans l'ensemble de l'Europe grâce au renforcement de la coopération et de la surveillance du marché;
- des informations, des conseils et de l'aide en matière de consommation;
- une protection pour les consommateurs vulnérables, tels que les enfants et les personnes âgées.

2. Les moyens mis en œuvre par l'Union européenne

La politique des consommateurs est un partenariat entre l'UE, ses États membres et ses citoyens. Elle s'appuie sur deux principes fondamentaux inscrits dans le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne:

- l'adoption, au niveau de l'UE, de paquets de mesures visant à protéger la santé, la sécurité et les intérêts économiques des consommateurs, et à promouvoir leur droit à l'information et à l'éducation;
- la prise en compte des exigences en matière de protection des consommateurs dans la définition et la mise en œuvre des autres politiques et actions de l'UE.

La politique des consommateurs est régulièrement adaptée afin de tenir compte des changements sociaux, économiques et environnementaux, ainsi que des nouveaux avis et preuves scientifiques. La Commission européenne propose une nouvelle législation après en avoir évalué les effets potentiels et avoir mené une vaste consultation auprès des acteurs concernés.

La législation européenne offre à tous les consommateurs résidant dans l'Union un niveau de protection minimal, indépendamment de leur pays d'origine et de la législation nationale applicable. La façon dont cette protection est assurée varie selon les pays. En effet, lorsqu'ils transposent une directive européenne dans leur droit et leur contexte national, il arrive souvent qu'ils aillent au-delà des exigences imposées par l'UE. Une partie de la législation de base relative aux consommateurs est entièrement harmonisée, comme celle concernant les pratiques commerciales déloyales et les droits de base des consommateurs, tel le droit de renoncer à un contrat de vente à distance dans les 14 jours suivant la livraison du service ou du produit.

L'UE travaille sur le terrain avec les autorités nationales pour s'assurer que la législation est correctement mise en œuvre et appliquée. Des sanctions sont infligées aux opérateurs commerciaux qui ne la respectent pas.

Lorsqu'un pays détecte des produits qui présentent des risques graves pour la santé et la sécurité des consommateurs, il les signale à la Commission européenne au moyen du système d'alerte rapide RAPEX. Les informations sont ainsi rapidement diffusées dans toute l'Europe, et les mesures nécessaires sont prises.

Qui fait quoi?

La **Commission européenne** émet des propositions législatives.

Les **experts** et les **autorités des pays membres** examinent ces propositions.

Le **Parlement européen** et le **Conseil (qui représente les États membres)** les adoptent conjointement.

Les **pays de l'UE** mettent en œuvre la législation et s'assurent que les autorités, les producteurs et les entreprises respectent les règles.

Les **associations de consommateurs** représentent les consommateurs aux échelons européen et national.

Les **industriels** et les **entreprises** doivent respecter la réglementation européenne tout au long de la chaîne de production, de transformation et de distribution.

Des **agences indépendantes** et des **comités scientifiques** donnent des avis scientifiques sur les risques liés aux denrées alimentaires, aux aliments pour animaux, à la santé animale, aux stupéfiants et aux menaces sanitaires.

Combien coûte la politique des consommateurs?

La Commission dispose d'un budget de 188,8 millions d'euros pour la durée totale du programme «Consommateurs» (2014-2020), ce qui représente environ 5 cents par consommateur et par an.

3. Principaux résultats de la politique des consommateurs

Protection de la sécurité

Depuis les premières mesures de protection des consommateurs adoptées en 1975, l'UE n'a cessé d'œuvrer pour offrir à tous un niveau de protection élevé en matière de santé et de sécurité, de la fabrication à l'utilisation finale.

- **SÉCURITÉ DES PRODUITS** Les règles de l'UE dans ce domaine disposent que seuls les produits sûrs peuvent être mis sur le marché. De nombreuses catégories de produits doivent porter le marquage de conformité «CE». En apposant ce sigle, le fabricant déclare avoir vérifié que le produit satisfait aux exigences essentielles de sécurité et à tous les critères en la matière.

Les règles concernant la sécurité sont souvent étendues ou ajustées pour inclure de nouveaux produits ou tenir compte de nouvelles preuves scientifiques. Ainsi, en 2011, de nouvelles dispositions ont été introduites pour les baladeurs numériques, afin de réduire le risque de perte auditive due à des volumes sonores excessifs.

La sécurité des jouets, celle des appareils électriques et celle des véhicules ne sont que quelques exemples concrets de cette politique, qui a eu d'importants effets dans toute l'Europe.

Les jouets vendus en Europe sont parmi les plus sûrs au monde. Avant d'être mis sur le marché, chaque jouet subit de rigoureux contrôles de sécurité portant sur la fabrication, les petits éléments, l'inflammabilité,

Le marquage «CE» de conformité signale que le produit respecte toutes les exigences essentielles de sécurité édictées par l'UE.



La mortalité routière dans l'UE a baissé de 43 % depuis 2001.

les propriétés chimiques et électriques, l'hygiène et la radioactivité.

La réglementation européenne garantit la sécurité d'utilisation de tous les appareils électriques basse tension. Les taux d'accidents dans ce domaine sont systématiquement inférieurs à ceux relevés dans d'autres régions comparables.

Enfin, la mortalité routière dans l'UE a baissé de 43 % depuis 2001, notamment grâce à l'introduction de nouvelles normes de protection en cas de collision. L'introduction d'essais de collisions frontales et latérales en vue de mieux protéger les passagers, et d'essais supplémentaires pour protéger les piétons, constitue le plus grand acquis récent dans le domaine de la sécurité des véhicules. L'amélioration des informations données aux consommateurs, sur les performances réalisées lors de ces tests par exemple, a également amené les constructeurs à s'appuyer sur des données éprouvées pour adopter des normes de sécurité supérieures aux exigences légales de l'UE.

- **RAPEX, LE SYSTÈME D'ALERTE RAPIDE DANS L'UNION ÉLARGIE: UN SYSTÈME QUI PROFITE À TOUS**

RAPEX, le système d'alerte rapide de l'UE, informe les inspecteurs de tous les États membres des mesures prises par un État membre à propos d'un produit dangereux. Cette information déclenche une série de mesures au terme de laquelle le produit signalé via RAPEX par l'État membre en question est également retiré du marché dans tous les autres pays de l'UE.

Opérationnel depuis 2004, RAPEX a permis, au fil des ans, d'augmenter considérablement les échanges d'informations sur les produits dangereux détectés sur les marchés nationaux, passant de 400 alertes en 2004 à plus de 2 000 en 2013.

Plus de 16 658 produits dangereux ont été détectés sur le marché de l'UE au cours des dix dernières années. Le nombre d'alertes a nettement augmenté dans l'Union élargie. Il a doublé à partir de 2007, passant de moins de 1 000 par an avant 2006 à environ 2 000 au cours des années suivantes.

Cet accroissement des échanges d'informations au cours des dix dernières années est dû aux effets positifs de l'alignement de la législation et des exigences en matière de sécurité effectué dans le cadre de l'élargissement à 28 pays membres, l'application de règles plus strictes dans un plus grand nombre de pays ayant renforcé le niveau de sécurité pour un plus grand nombre de consommateurs.

- **SÉCURITÉ ALIMENTAIRE** La législation européenne garantit aux consommateurs un niveau élevé de protection pour l'ensemble des denrées et produits alimentaires vendus dans l'UE, à tous les stades de production et de distribution. Elle surveille l'hygiène des denrées alimentaires, la santé et le bien-être des animaux, les



© Kadry/Stockphoto.com

En 2013, l'UE a supprimé la commercialisation des produits cosmétiques testés sur les animaux.

aspects phytosanitaires et les risques de contamination alimentaire. Son premier objectif est de s'assurer que tous les consommateurs ont accès à des aliments sûrs, de grande qualité et abordables, vendus sur un marché ouvert et transparent, et adaptés aux goûts de chacun.

Les substances telles que les additifs alimentaires sont également couvertes par la législation de l'UE. Elles jouent un rôle important dans la production et la distribution et servent, par exemple, à préserver l'hygiène ou à conserver les aliments. Ces substances sont soumises à autorisation par la Commission européenne, après évaluation de leur sécurité par un comité d'experts indépendants.

- **PRODUITS COSMÉTIQUES** L'application de règles européennes communes en matière de composition, d'étiquetage et d'emballage permet de garantir la sécurité des produits cosmétiques. Ces règles ont été étendues en 2013, ce qui a permis de mettre fin aux essais des produits cosmétiques sur les animaux et à la commercialisation de ces produits dans l'UE.

La législation européenne en matière de sécurité alimentaire réglemente l'hygiène des denrées alimentaires, la santé et le bien-être des animaux, les aspects phytosanitaires et les risques de contamination alimentaire.



© Morgan Lane Photography/Shutterstock, Inc.

Protection des droits

La législation de l'UE protège également le consommateur contre toute une série de pratiques commerciales déloyales, notamment grâce aux mesures suivantes:

- **INTERDICTION DES PRATIQUES DE VENTE AGRESSIVES:** la publicité mensongère et les pratiques commerciales déloyales telles que les techniques de vente agressives sont interdites dans l'UE depuis 2005. Les coûts cachés, les pièges, les fausses déclarations, les informations trompeuses et la publicité visant les enfants sont donc interdits, et lorsqu'un produit ou un service est dit gratuit, il doit vraiment l'être!
- **CONTRATS À DISTANCE:** la réglementation européenne protège les consommateurs en cas d'achat



La législation de l'UE offre une protection juridique en cas d'achat de marchandises défectueuses ou différentes de celles vantées par la publicité.

de produits ou de services en ligne ou par la poste. Elle veille également à ce qu'ils soient suffisamment informés avant l'achat, leur donne le droit d'annuler le contrat dans les 14 jours ouvrables sans devoir verser d'indemnités et les protège contre l'utilisation frauduleuse de leur carte de paiement.

- **RÉPARATION DES PRODUITS:** la législation de l'UE offre une protection juridique en cas d'achat de marchandises défectueuses ou différentes de celles vantées par la publicité. Tous les produits achetés sont garantis pendant deux ans. Si, durant cette période, le produit ne fonctionne plus correctement en raison d'un défaut existant au moment de la livraison, le consommateur a le droit de demander à ce qu'il soit réparé. Si la réparation ne peut pas être effectuée dans un délai raisonnable, le consommateur peut demander un remboursement ou une réduction de prix. Les garanties commerciales offertes par le vendeur ne remplacent pas la garantie minimale de deux ans, mais peuvent la compléter.
- **RÈGLEMENT DES LITIGES:** en cas de problème avec un produit ou un service que vous avez acheté, la nouvelle réglementation européenne permet de régler le litige à l'amiable. Cette procédure est rapide, peu coûteuse et généralement beaucoup plus simple pour les consommateurs qu'un recours devant les tribunaux. Elle peut être utilisée pour traiter les litiges survenant dans son pays et dans d'autres pays de l'UE. Une nouvelle plateforme de règlement en ligne sera disponible en 2016. Ce guichet unique permettra aux consommateurs de résoudre à l'amiable des litiges concernant des achats effectués sur l'internet, sans avoir à se déplacer.
- **PETITS LITIGES:** en vigueur depuis 2009, la procédure européenne de règlement des petits litiges s'applique en matières civile et commerciale aux litiges transfrontaliers d'un montant inférieur à 2 000 euros. Le recours à un avocat n'est pas nécessaire et les décisions rendues dans le cadre de cette procédure sont reconnues et exécutées dans les autres États membres. La Commission a proposé

de revoir les règles afin de renforcer l'efficacité de la procédure, notamment en portant le plafond à 10 000 euros.

Surveillance du marché et respect des droits des consommateurs

La surveillance du marché et le respect des droits des consommateurs constituent des aspects essentiels de la politique des consommateurs. En 2011, les pays de l'UE ont dépensé plus de 100 millions d'euros pour faire appliquer la réglementation relative à la sécurité des produits et employé à cette fin plus de 5 600 inspecteurs.

Le réseau de coopération pour la protection des consommateurs regroupe des autorités nationales de tous les pays membres de l'UE. Il a pour but de détecter les infractions transfrontalières, d'enquêter sur ces infractions et de les faire cesser. Il permet également aux pays membres de lutter ensemble contre tout manquement à la législation relative aux consommateurs, ce qui leur facilite la tâche.

Par ailleurs, le réseau effectue régulièrement des opérations «coup de balai» dans le cadre de ses actions en matière de surveillance du marché et d'application de la législation. Ces contrôles servent à vérifier si les sites internet sélectionnés dans un secteur particulier respectent la législation de l'UE sur la protection des consommateurs. Entre 2010 et 2013, les autorités nationales chargées de faire respecter la réglementation ont examiné plus de 1 500 sites internet offrant des biens électroniques, des tickets en ligne, des crédits à la consommation et des téléchargements de musique, de jeux, de vidéos et de livres. Grâce à cette action coordonnée par la Commission européenne, 82 % de ces sites ont modifié leurs pratiques dans un délai inférieur à un an, afin de se mettre en conformité avec les exigences de l'UE.

Protection des intérêts financiers

Les services financiers ont d'importantes répercussions pour les consommateurs. La réglementation européenne protège leurs intérêts en exigeant un degré de transparence élevé et des informations claires et compréhensibles sur les différents produits financiers concurrents.

- **CONTRATS DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION:** la réglementation dans ce domaine donne notamment les garanties suivantes:
 - les règles relatives au crédit à la consommation donnent au consommateur une série de droits lors de la souscription de crédits d'un montant compris entre 250 et 75 000 euros;

- avant la conclusion du contrat, le consommateur reçoit en temps utile des informations claires sous une forme harmonisée au niveau de l'UE;
- le taux annuel effectif global (TAEG) du crédit est toujours indiqué;
- le consommateur est informé du montant total des frais et de ses obligations vis-à-vis de l'organisme de crédit avant de signer le contrat;
- le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours suivant sa signature, sans devoir se justifier;
- le consommateur peut rembourser le crédit de manière anticipée, et toute indemnité demandée par l'organisme de crédit doit être équitable et objectivement justifiée.

- **SERVICES D'INVESTISSEMENT:** les investissements des consommateurs sont protégés à plusieurs niveaux. Certaines règles européennes garantissent que les produits d'investissement qui leur sont vendus sont adaptés à leur profil, par exemple en évitant un niveau de risque excessif.

Les produits d'investissement de détail, qui incluent les fonds d'investissement, sont soumis à des règles particulières, par exemple en ce qui concerne leurs modalités de vente. Les informations les concernant doivent être claires, concises et présentées sous une forme harmonisée, afin de permettre aux consommateurs de faire des comparaisons.

- **ASSURANCES ET PENSIONS:** la réglementation concernant les services d'assurance est en cours de révision afin d'améliorer la transparence des informations destinées aux consommateurs et les pratiques de vente des produits d'assurance. Par ailleurs, la nouvelle réglementation sur les produits d'assurance comportant un élément d'investissement sera alignée sur celle applicable aux services d'investissement. Le prestataire devra ainsi évaluer si les produits vendus sont adaptés aux consommateurs.

Protection en vacances et à l'étranger

La liberté de circulation est une des libertés individuelles les plus importantes pour les citoyens de l'UE, et les consommateurs européens sont bien protégés à cet égard.

- **DROITS DES PASSAGERS:** l'Union européenne est la seule région du monde à avoir établi des normes minimales sur les **droits des passagers**, quel que soit le mode de transport. Les passagers disposent de droits de base en matière d'information, d'aide et de dédommagement en cas d'annulation ou de retard important. Les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite sont également protégés par la législation européenne sur les droits des passagers.



Les passagers de l'UE bénéficient de droits de base en matière d'information, d'aide et de dédommagement en cas d'annulation ou de retard important.

- **VOYAGES À FORFAIT:** la réglementation européenne protège les intérêts des consommateurs qui achètent des voyages à forfait, en leur accordant un certain nombre de droits et en imposant des obligations aux organisateurs et aux détaillants. Ainsi, une seule partie au contrat est responsable de la bonne exécution de l'ensemble des prestations; le consommateur doit recevoir toutes les informations nécessaires avant de signer le contrat et il doit disposer d'un point de contact en cas d'urgence. Il peut également céder sa réservation à une autre personne, être remboursé si des éléments essentiels du forfait ont été modifiés et obtenir d'autres arrangements, sans supplément de prix, si les services prévus ne peuvent pas être fournis. En juillet 2013, la Commission européenne a proposé de réformer ces règles. La directive révisée sur les voyages à forfait étendra les mesures de protection à 120 millions de consommateurs supplémentaires.

Depuis 2007, la législation européenne relative à l'itinérance (ou roaming) a permis de faire considérablement baisser le coût des appels téléphoniques mobiles à l'étranger.



- **MULTIPROPRIÉTÉ EN TEMPS PARTAGÉ:** en cas d'achat d'une multipropriété en temps partagé ou de produits similaires, l'acquéreur a le droit de disposer en temps utile d'informations détaillées avant de souscrire un contrat. Après la signature du contrat, il dispose d'un délai de rétractation d'au moins 14 jours, et aucun acompte ou paiement d'avance ne peut lui être demandé avant la fin de cette période.
- **ITINÉRANCE:** depuis 2007, la législation européenne relative à l'itinérance (ou *roaming*) a permis de faire considérablement baisser le coût des appels téléphoniques mobiles à l'étranger. Le prix de toute une série de services d'itinérance (appels vocaux, SMS et internet mobile) a ainsi baissé de 80 % par rapport à 2007, celui des services de transmission de données en itinérance ayant même baissé de 91 % durant la même période.

Un homme d'affaires «classique» peut ainsi économiser plus de 1 000 euros par an sur ses déplacements dans l'UE. Une famille qui part en vacances une fois par an dans un autre pays de l'UE peut s'attendre à économiser au moins 200 euros.

Les premières mesures adoptées en 2007 ont consisté à plafonner les prix de l'itinérance en introduisant l'«eurotarif». Elles permettent aux abonnés à un réseau de téléphonie mobile de payer des prix d'itinérance abordables et transparents lorsqu'ils se déplacent dans l'UE. L'eurotarif fixe des prix maximaux pour les appels passés et reçus à l'étranger.

Ces prix s'appliquent à tous les consommateurs, sauf si ceux-ci choisissent une formule spéciale auprès de leur opérateur. Après une révision de la réglementation en juillet 2009, le prix des appels en itinérance a encore baissé et les tarifs appliqués aux SMS ont été soumis à de nouveaux plafonds. Depuis 2010, les consommateurs bénéficient d'une garantie automatique afin d'éviter les factures exorbitantes liées aux services de transmission de données en itinérance. Les nouvelles règles introduites en 2012 ont permis de diviser pratiquement par six les tarifs de l'internet mobile en itinérance. Les Européens peuvent ainsi accéder aux cartes routières, aux vidéos, aux photos, aux réseaux sociaux et aux courriels au moyen de l'internet mobile, sans devoir payer des prix excessifs. De nouvelles réductions ont été effectuées en 2013 et 2014.

Aide en cas de problème

Que faire si un ordinateur tombe en panne, si un produit commandé sur l'internet n'arrive pas ou si vous voulez être remboursé parce que votre vol a été annulé et que vous avez dû passer la nuit à l'hôtel? La réglementation de l'UE vous donne des droits et des moyens de les défendre.

Si un opérateur commercial refuse de les reconnaître, vous pouvez vous adresser à une association de consommateurs. Celles-ci jouent un rôle important pour garantir la bonne application des droits des consommateurs.

Le réseau des centres européens des consommateurs (**réseau CEC**) dispose de centres dans chaque pays de l'UE, ainsi qu'en Islande et en Norvège. Il fournit une aide et des conseils gratuits sur les droits des consommateurs en cas d'achat de biens et de services à des opérateurs commerciaux installés dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège. Entre 2010 et 2013, plus de 120 000 plaintes de consommateurs ont été traitées par le réseau CEC dans l'UE, et deux tiers d'entre elles ont été résolues à l'amiable entre le consommateur et l'opérateur commercial. Si vous avez un problème avec un achat effectué dans un autre pays, le réseau CEC peut vous aider à entrer en contact avec l'opérateur commercial pour trouver une solution amiable. Si ce n'est pas possible, il peut vous conseiller d'autres moyens de faire aboutir votre plainte, par exemple en faisant appel à une procédure extrajudiciaire de résolution des litiges.

Le réseau CEC est financé par la Commission européenne et par les pays qui en font partie.

Information des consommateurs

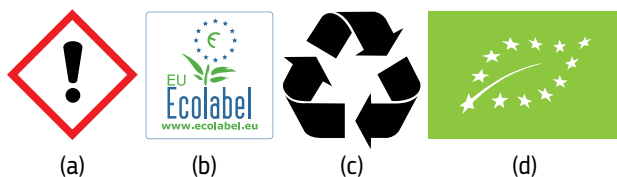
Le fait de donner aux consommateurs les informations dont ils ont besoin pour faire leurs choix constitue un aspect essentiel de la politique dans ce domaine, car cela influence leurs décisions et renforce leur confiance lorsqu'ils achètent des biens et des services dans un autre pays de l'UE.

- **DES PRIX CLAIREMENT IDENTIFIABLES:** la réglementation européenne exige que le prix de vente et le prix à l'unité de mesure (prix au kilo, par exemple) soient clairement indiqués et aisément identifiables, de façon à permettre aux consommateurs de comparer facilement les prix dans les magasins et en ligne.
- **DES INFORMATIONS PRÉCISES SUR LES ALIMENTS:** la réglementation européenne exige de donner des informations précises sur la composition et les principales qualités nutritionnelles des produits, afin que le consommateur sache à quoi s'en tenir. Certains produits, comme les aliments destinés aux enfants de moins de 3 ans ou à des usages nutritionnels particuliers, et certaines boissons comme l'alcool, sont soumis à des règles supplémentaires.

Les différents types d'étiquetage permettent également de repérer facilement les aliments biologiques, les produits de qualité ou le mode de production particulier d'un aliment.

Les informations indiquant, dans un but commercial, qu'un produit contient des substances bénéfiques pour la santé ne sont autorisées qu'après avoir été évaluées et approuvées par des comités d'experts scientifiques. Les déclarations trompeuses ou dénuées de fondement finiront par disparaître des rayons.

Étiquetage et emballage des produits



Voici quelques types d'étiquettes apposées sur des produits commercialisés dans l'UE. Elles indiquent un risque pour la sécurité ou des caractéristiques environnementales, par exemple.

Le symbole (a) signale que le produit est irritant, le symbole (b) qu'il respecte les critères du label écologique. Ce label indique que les produits et services ont des incidences réduites sur l'environnement tout au long de leur durée de vie. Le symbole (c) signale que l'emballage peut être recyclé et le symbole (d) que le produit respecte les règles de l'UE en matière d'agriculture biologique. D'autres étiquettes sont utilisées pour les produits textiles, afin d'indiquer leur consommation d'énergie, leurs émissions et leur composition.

Services de conseil en ligne

• L'EUROPE EST À VOUS / L'EUROPE VOUS CONSEILLE

«L'Europe est à vous» donne quantités d'informations et de conseils pratiques aux particuliers et aux entreprises de l'UE, d'Islande et de Norvège. Les domaines abordés englobent, entre autres choses, les voyages, le travail, les achats transfrontaliers et la création d'une entreprise dans un autre pays.

«L'Europe vous conseille» s'adresse aux particuliers et aux entreprises qui souhaitent recevoir un avis juridique sur leurs droits dans l'UE. Ce service est gratuit et la réponse est obtenue en l'espace d'une semaine, dans n'importe quelle langue officielle de l'UE.

- «EST-CE BIEN HONNÊTE?» présente de manière simple et vivante les pratiques commerciales interdites dans l'UE.

Contrôle et évaluation

L'UE effectue des suivis réguliers afin de recueillir l'avis et les expériences des consommateurs sur les différents marchés nationaux. Ces données servent à évaluer les résultats de la politique des consommateurs et à détecter ce qui freine l'innovation et la concurrence dans le marché intérieur.

Publiés tous les ans, les tableaux de bord des marchés de consommation (préparés à partir d'enquêtes réalisées auprès de consommateurs et de détaillants) mesurent l'environnement de consommation des États membres et les performances des marchés dans plus d'une cinquantaine de secteurs. Des études approfondies sont réalisées sur les marchés peu performants afin de déterminer les domaines d'intervention, et des enquêtes de comportement sont effectuées pour tester les diverses options choisies.

Coopération internationale

Les autorités de réglementation et de contrôle du monde entier ont un intérêt commun à détecter les risques, les produits dangereux et les pratiques commerciales illégales ou déloyales. La croissance du commerce électronique nécessite donc plus que jamais de coopérer avec les pays situés en dehors de l'UE.

L'UE a ainsi conclu avec les États-Unis et la Chine des accords de coopération sur la sécurité des produits de consommation.

Le système d'alerte rapide RAPEX-Chine permet aux administrations européennes et chinoises chargées de la sécurité des produits d'échanger des informations de manière rapide et régulière. Entre 2006 et 2013, 2 549 notifications RAPEX ont été examinées, et des mesures correctives ont été prises par les autorités lorsque celles-ci étaient en mesure de trouver le fabricant responsable. Des mesures ont été prises pour empêcher ou restreindre les exportations vers l'UE des produits de consommation signalés comme dangereux.

Une coopération multilatérale a également été instaurée dans le cadre du groupe international pour la sécurité des produits de consommation et du groupe de travail de l'OCDE sur la sécurité des produits de consommation. En 2011, la Commission européenne a en outre lancé un projet pilote avec l'Australie, le Canada et les États-Unis afin d'améliorer la sécurité des produits.

4. Les prochaines étapes

Dans un grand nombre de domaines, les consommateurs sont confrontés à un environnement de plus en plus complexe, et cette tendance n'est pas près de changer. C'est aux défis, mais aussi aux potentialités ci-après, que s'adresse la politique européenne des consommateurs:

- **ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE:** en 2013, environ 70 % des citoyens européens ont utilisé l'internet au moins une fois par semaine. Les mécanismes de protection des consommateurs doivent tenir compte de l'économie numérique;
- **COMMERCE ÉLECTRONIQUE:** 50 % des consommateurs européens effectuent régulièrement des achats en ligne. L'offre de produits étant seize fois plus élevée sur l'internet, les consommateurs doivent être assurés de pouvoir effectuer leurs achats en ligne en toute sécurité;
- **CONSOMMATION DURABLE ET RESPONSABLE:** la hausse de la consommation aggrave certains grands problèmes environnementaux: changement climatique, pollution de l'air et de l'eau, utilisation des sols et production de déchets. Une meilleure gestion des ressources permettrait par exemple de réduire de 60 % le gaspillage de denrées

alimentaires, actuellement estimé à environ 90 millions de tonnes par an dans l'UE. Il faut donc encourager les consommateurs à faire des choix durables et responsables;

- **EXCLUSION SOCIALE, VULNÉRABILITÉ ET ACCESSIBILITÉ:** l'exclusion sociale et la vulnérabilité des consommateurs risquent de s'aggraver au cours des prochaines années, du fait des répercussions durables de la crise économique, du vieillissement de la population, de la complexité croissante des marchés et de l'offre, et de la difficulté d'une partie de la population à maîtriser l'environnement numérique;
- **MANQUE DE CONFIANCE DES CONSOMMATEURS:** les consommateurs doivent être confiants pour participer activement au marché unique, or beaucoup d'entre eux restent prudents:
 - 25 % pensent qu'un nombre important de produits non alimentaires vendus dans l'UE ne sont pas sûrs,
 - 30 % pensent qu'ils ne sont pas suffisamment informés,
 - près de 50 % estiment que leurs droits ne sont pas protégés;

L'UE aujourd'hui: des modes de consommation et des marchés en mutation

	1992	2014
<i>Pays de l'UE</i>	12	28
<i>Consommateurs de l'UE</i>	345 millions	508 millions
<i>Pays de la zone euro</i>	Sans objet	18
<i>Pays de l'espace Schengen (libre circulation)</i>	Sans objet	25
<i>Accès aux services internet de base</i>	Sans objet	99,9 % (à la fin de 2012)
<i>Utilisation régulière de l'internet</i>	Sans objet	72 % (2013)
<i>Services bancaires en ligne</i>	0 %	42 % des citoyens de l'UE utilisent ces services (2013)
<i>Achats en ligne (pourcentage de la population)</i>	Sans objet	47 % (2013)
<i>Téléphones mobiles</i>	Moins de 1 %	Plus de 100 %
<i>Accès à l'internet depuis le domicile</i>	Sans objet	79 % (2013)
<i>Recherche en ligne de biens et de services</i>	Sans objet	59 % (2013)
<i>Possession d'une voiture</i>	345 pour 1 000 habitants	483 pour 1 000 habitants (2011)
<i>Nombre d'entreprises</i>	12 millions	21 millions
<i>Valeur des biens échangés entre les pays de l'UE</i>	800 milliards d'euros	2 804 milliards d'euros (2011)
<i>Valeur des biens échangés entre l'UE et le reste du monde</i>	500 milliards d'euros	3 267 milliards d'euros (2011)

- **LES ENJEUX DE LA MONDIALISATION:** la production, la distribution et les échanges de biens et de services sont devenus mondiaux. 85 % des jouets achetés dans l'UE, par exemple, sont fabriqués en Chine. Avec la mondialisation, il est devenu plus difficile de détecter les produits dangereux qui entrent dans l'UE.

La politique des consommateurs doit aider les citoyens à s'adapter à cette nouvelle réalité. C'est en gardant cette dimension à l'esprit que la Commission européenne a adopté l'«**agenda du consommateur**», qui définit la stratégie de l'UE dans ce domaine. Cette stratégie poursuit quatre grands objectifs prioritaires:

1) AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS;

2) **AMÉLIORER LA CONNAISSANCE**, en aidant les consommateurs et les professionnels à mieux connaître leurs droits et leurs obligations, et en soutenant les associations de consommateurs;

3) **AMÉLIORER L'APPLICATION DE LA LÉGISLATION, RENFORCER LES MESURES D'EXÉCUTION ET GARANTIR LES VOIES DE RECOURS**, en coopérant avec les autorités nationales afin de faire respecter la réglementation. L'UE vérifiera de manière ciblée la bonne application de la législation et renforcera les mesures pour lutter contre les pratiques commerciales déloyales;

4) SUIVRE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

en adaptant la législation relative aux consommateurs, afin de répondre aux besoins de marchés en mutation. Cet objectif vise notamment à permettre aux consommateurs d'acquiescer des produits et des services numériques de manière simple, légale et financièrement abordable, depuis n'importe quel pays de l'UE.

L'agenda du consommateur défend les intérêts des consommateurs dans cinq grands domaines:

- **alimentation:** garantir le développement durable et la sécurité;
- **énergie:** veiller à ce que les consommateurs puissent profiter des offres les plus avantageuses sur un marché libéralisé et mieux gérer leur consommation d'énergie;
- **finances:** protéger les intérêts financiers des consommateurs et les doter des outils nécessaires pour qu'ils puissent gérer leurs finances;
- **transport:** adapter la législation aux habitudes de transport actuelles et promouvoir une mobilité durable;
- **numérique:** traiter les problèmes rencontrés par les consommateurs et garantir la protection de leurs droits en ligne.

Pour en savoir plus

- ▶ **«L'Europe est à vous» aide et conseille les citoyens de l'UE:**
http://europa.eu/youreurope/citizens/index_fr.htm
- ▶ **Droits des passagers:** <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ **Étiquetage et emballage des produits:**
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_fr.htm
- ▶ **Des questions sur l'Union européenne? Europe Direct** peut vous aider: 00 800 6 7 8 9 10 11
<http://europedirect.europa.eu>

