



COMPRENDRE
LES POLITIQUES
DE L'UNION
EUROPÉENNE

Consommateurs

Les
consommateurs
d'abord

La protection de la sécurité
et des 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 européenne
en faveur de la croissance
Les pères fondateurs de l'Union européenne

Action pour le climat
Affaires étrangères et politique de sécurité
Agriculture
Aide humanitaire et protection civile
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
Pêche et affaires maritimes
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. 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 achevé en janvier 2013

Photo de couverture: © Monty Rakusen/Digital Vision/
Getty Images

12 p. — 21 x 29,7 cm
ISBN 978-92-79-24545-9
doi:10.2775/77449

Luxembourg: Office des publications
de l'Union européenne, 2013

© Union européenne, 2013
La reproduction est autorisée. Toute utilisation
ou reproduction des photos nécessite 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 qu'ils ne peuvent pas traiter 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 en fonction de 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 et accompagner les mutations sociales

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, en Suisse 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 les consommateurs 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 56 % 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 sortir l'UE 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 de base communes applicables à tous les produits et services vendus en ligne et hors ligne dans l'UE;
- des conditions de concurrence égales pour toutes les entreprises et l'interdiction de pratiques commerciales déloyales;
- des mécanismes de résolution des litiges peu coûteux, rapides et faciles à utiliser;
- une 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 des consommateurs vulnérables, tels que les enfants et les personnes âgées, contre les pratiques susceptibles de les exploiter ou de les induire en erreur.

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 (TFUE):

- 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 mené une vaste consultation auprès des acteurs concernés.

La législation européenne offre à tous les consommateurs 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: lorsqu'ils transposent une directive européenne dans leur droit et leur contexte national, il arrive en effet 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 ou (à partir de 2014) le droit de dénoncer dans les 14 jours à un contrat de vente à distance.

L'UE travaille sur le terrain avec les autorités nationales pour s'assurer que la législation est correctement mise en œuvre et appliquée. Les commerçants qui ne la respectent pas s'exposent à des sanctions.

Lorsqu'un pays détecte des produits qui constituent un risque grave pour la santé et la sécurité des consommateurs, il le 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 adaptées sont prises.

Qui fait quoi?

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

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

Le **Parlement européen** et le **Conseil** les adoptent.

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

Les **organisations de défense des 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 traitement et de distribution.

Des **agences indépendantes** 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.

Des **comités scientifiques** rendent des avis indépendants sur la sécurité des consommateurs, la santé publique et l'environnement (pour les produits non alimentaires).

Combien coûte la politique des consommateurs?

Pas grand-chose! La Commission a proposé un budget de 197 millions d'euros pour la période 2014-2020, ce qui représente environ 7 cents par consommateur et par an.



3. Principaux résultats de la politique des consommateurs

Protection de la sécurité

Depuis les premières mesures 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 d'un produit.

- **SÉCURITÉ DES PRODUITS:** les règles de l'UE en la matière disposent que seuls des 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 dans ce domaine.

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, des appareils électriques et 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, les

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



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

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 toujours 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.

- **SYSTÈME D'ALERTE RAPIDE:** RAPEX, le système d'alerte rapide pour les produits dangereux non alimentaires (jouets, articles de puériculture ou appareils ménagers) permet à la Commission européenne et aux autorités nationales compétentes d'échanger rapidement des informations sur les produits dangereux présentant une menace grave pour la santé et la sécurité, l'environnement, l'efficacité énergétique ou la sécurité publique.

La notification d'un produit dangereux à RAPEX permet aux pays concernés de prendre des mesures pour protéger les consommateurs: interdiction de mise sur le marché, rappel et retrait du produit concerné. Certains types de produits et de risques font l'objet de dispositions applicables à l'ensemble de l'UE. Tel est le cas des phtalates (additifs utilisés dans les plastiques), qui ont été interdits dans la fabrication des jouets en 1999, des briquets fantaisie, interdits en 2006, et du fumarate de diméthyle (DMF), un puissant biocide provoquant des réactions cutanées allergiques, qui a été interdit dans tous les produits de consommation en 2009.

- **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 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

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



L'application de règles européennes communes en matière de composition, d'étiquetage et d'emballage permet de garantir la sécurité des produits cosmétiques.

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 récemment été étendues afin de mettre fin aux essais de ces produits sur les animaux.

Protection des droits

La législation de l'UE protège également les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales, notamment grâce aux mesures suivantes:

- **INTERDICTION DES TECHNIQUES 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 ne sont donc pas autorisés, et lorsqu'un produit ou un service est dit gratuit, il doit vraiment l'être!
- **ACHATS À DISTANCE:** la réglementation européenne protège les consommateurs en cas d'achat à distance de produits ou de services. Elle veille à ce qu'ils soient suffisamment informés avant l'achat, leur donne le droit d'annuler le contrat dans les 7 jours ouvrables sans devoir verser d'indemnités et les protège contre les ventes non voulues et l'utilisation frauduleuse de leur carte de paiement. La période de rétractation sera prolongée et passera de 7 à 14 jours en 2014;



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

- **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 offertes par le vendeur ne remplacent pas la garantie minimale de deux ans, mais peuvent la compléter;
- **RÉSOLUTION DES LITIGES:** en cas de problème avec un vendeur à propos d'un produit ou d'un service, il est possible de résoudre le différend à l'amiable, en recourant à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) ou à la procédure de règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC). Ces procédures simples, rapides et peu coûteuses offrent beaucoup plus de souplesse qu'un recours devant les tribunaux. Elles peuvent être utilisées pour traiter les litiges survenant dans votre pays et dans d'autres pays de l'UE. Une nouvelle plate-forme de règlement en ligne des litiges sera bientôt créée afin d'offrir aux consommateurs un guichet unique pour résoudre à l'amiable des litiges concernant des achats effectués en ligne;
- **PETITS LITIGES:** en vigueur depuis 2009, la procédure européenne de règlement des petits litiges s'applique en matière 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.

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 2010, 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 6 000 inspecteurs.

Le réseau de coopération pour la protection des consommateurs (réseau CPC) 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 États membres de lutter ensemble contre tout manquement à la législation relative aux consommateurs, ce qui leur facilite la tâche.

Par ailleurs, le réseau CPC effectue régulièrement des opérations «coups de balai» dans le cadre de ses actions en matière de surveillance du marché et d'exécution de la législation. Ces contrôles servent à vérifier si les sites web sélectionnés dans un secteur particulier respectent la législation de l'UE sur la protection des consommateurs. Les cas d'infraction font l'objet d'un suivi par les autorités compétentes.

Protection des intérêts financiers

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

- **CONTRATS DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION:** la réglementation dans ce domaine donne les garanties suivantes:
 - avant la conclusion du contrat, les consommateurs reçoivent 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 crédit peut être remboursé de manière anticipée (toute indemnité demandée par l'organisme de crédit doit être équitable et objectivement justifiée).

- **SERVICES D'INVESTISSEMENT:** les consommateurs sont protégés à plusieurs niveaux. Certaines règles européennes garantissent que les produits d'investissement qui leur sont vendus sont adaptés à leur profil, en évitant par exemple 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 les 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 qu'il vend sont adaptés aux consommateurs.

Il est en outre prévu d'adopter une initiative sur les plans de retraite individuels, afin de mieux protéger les acquéreurs actuels et futurs de ces produits.

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. Mais circuler, c'est aussi voyager, et certains voyages peuvent parfois mal se passer. Les consommateurs doivent aussi être couverts dans ce cas.

- **DROITS DES PASSAGERS:** l'UE est la seule région du monde où les droits des passagers sont soumis à des normes minimales, quel que soit le moyen de transport utilisé: avion, train, bateau ou autocar. 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.
- **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



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.

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.

- **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 le 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 a permis de faire considérablement baisser le coût des appels téléphoniques mobiles à l'étranger. Elle a ainsi permis d'abaisser de 75 % le prix de toute une série de services d'itinérance (appels vocaux, SMS et internet mobile) par rapport à 2007.

Un voyageur d'affaires type qui effectue des déplacements dans l'UE peut ainsi économiser plus

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



de 1 000 euros par an. Cette économie peut s'élever à 200 euros au minimum pour une famille se rendant une fois par an dans un autre pays de l'UE.

Les premières mesures adoptées en 2007 ont consisté à plafonner les prix de l'itinérance en introduisant l'«eurotarif». Elles permettent aux personnes abonnées à un réseau de téléphonie mobile de bénéficier de prix d'itinérance abordables et transparents lorsqu'elles 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 ont choisi 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 presque 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.

Aide en cas de problème

Que faire si votre ordinateur tombe en panne, si votre internet est déficient 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. Ces associations jouent un rôle important dans l'application de la politique des consommateurs et, partant, dans la confiance de ces derniers.

Le réseau des centres européens de consommateurs (réseau CEC) regroupe les centres présents dans les vingt-sept 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. 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

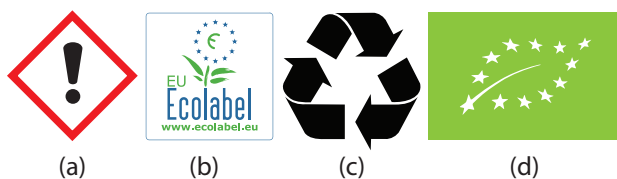
Il est essentiel que les consommateurs disposent d'informations suffisantes pour faire des choix éclairés. Les informations dont ils disposent influencent leurs décisions et contribuent à renforcer leur confiance.

- **DES PRIX CLAIREMENT IDENTIFIABLES:** la réglementation européenne exige que le prix de vente et le prix à l'unité de mesure soient clairement indiqués et aisément identifiables, de façon à permettre aux consommateurs de mieux comparer 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, de façon à ce 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 produits sur lesquels figurent des déclarations trompeuses ou dénuées de fondement sont retirés de la vente.

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 en énergie, leurs émissions et leur composition.

Services de conseil en ligne

- **«L'EUROPE EST À VOUS»**: ce site donne quantité d'informations et de conseils pratiques aux particuliers et aux entreprises de l'UE, de l'Islande et de la 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 avoir 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?»**: ce site présente de manière simple et vivante les pratiques commerciales interdites dans l'UE.

Suivi 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 six mois, les tableaux de bord des marchés de consommation (préparés à partir d'enquêtes Eurobaromètre) 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 moins 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 République populaire de 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 2011, les autorités chinoises ont pris des mesures portant sur 1 752 notifications transmises par RAPEX. Celles-ci ont notamment consisté à empêcher ou à restreindre les exportations vers l'UE de 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 (ICPSC) 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 en renforçant et en harmonisant plus étroitement les critères de sécurité.

4. 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. Cet environnement se caractérise par les aspects suivants:

- **L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE:** il y a vingt ans, l'internet était une nouveauté. Aujourd'hui, il est quotidiennement utilisé par un très grand nombre de personnes: en 2011, 68 % des citoyens européens l'ont utilisé au moins une fois par semaine. Les mécanismes de protection des consommateurs doivent tenir compte de cette évolution;
- **LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE:** malgré son énorme potentiel économique, ce moyen reste relativement sous-utilisé. Moins de 50 % des consommateurs européens achètent en ligne, alors que l'offre de produits y est seize fois plus élevée;
- **LA 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;

- **L'EXCLUSION SOCIALE, LA VULNÉRABILITÉ ET L'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;
- **LE 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,

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

	1992	2012
Pays de l'UE	12	27
Consommateurs européens	345 millions	500 millions
Pays de la zone euro	Sans objet	17
Pays de l'espace Schengen (libre circulation)	Sans objet	25
Accès aux services internet de base	Sans objet	95 %
Utilisation régulière de l'internet	Sans objet	68 %
Services bancaires en ligne	0 %	37 % des citoyens de l'UE utilisent ces services
Achats en ligne	Sans objet	43 %
Téléphones mobiles	Moins de 1 %	Plus de 100 %
Accès à l'internet depuis le domicile	Sans objet	73 %
Recherche en ligne de biens et de services	Sans objet	56 % (en 2010)
Possession d'une voiture	345/1 000 habitants	477/1 000 habitants
Nombre d'entreprises	12 millions	21 millions
Valeur des biens échangés entre les pays de l'UE	800 milliards d'euros	2 538 milliards d'euros (en 2010)
Valeur des biens échangés entre l'UE et le reste du monde	500 milliards d'euros	2 850 milliards d'euros (en 2010)

- 30 % pensent qu'ils ne sont pas suffisamment informés,
- près de 50 % estiment que leurs droits ne sont pas protégés;

- **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 importés 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 un nouvel «**agenda du consommateur**», qui définit la stratégie de l'UE dans ce domaine. Cette stratégie poursuit quatre grandes priorités:

1) AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS;

2) **AMÉLIORER L'INFORMATION**, 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, afin de répondre aux besoins de marchés en mutation. Cet objectif vise notamment à permettre aux consommateurs d'acquérir 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 prévoit également l'adoption d'un certain nombre de mesures concrètes d'ici à la fin de 2014. Parmi celles-ci figure l'adaptation du droit de la consommation à l'ère du numérique, par exemple dans le domaine des voyages à forfait.

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

- **les denrées alimentaires:** garantir le développement durable et la sécurité;
- **l'énergie:** veiller à ce que les consommateurs puissent profiter des offres les plus avantageuses sur un marché libéralisé et qu'ils puissent mieux gérer leur consommation d'énergie;
- **les services financiers:** protéger les intérêts financiers des consommateurs et leur donner des outils pour gérer leurs finances;
- **les transports:** adapter la législation aux modes de transport modernes et favoriser la mobilité durable;
- **le 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 conseils aux citoyens de l'UE:** http://europa.eu/youreurope/citizens/index_en.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_en.htm
- ▶ **Vous avez des questions sur l'Union européenne? Europe Direct peut vous aider:** 00 800 6 7 8 9 10 11 <http://europedirect.europa.eu>

