

Protection des consommateurs

Notre objectif :

La protection des consommateurs est un des piliers du marché intérieur. La libre circulation des produits et des services en Europe doit reposer sur un haut niveau de protection des consommateurs européens. Cela touche à tous les aspects de la vie quotidienne des européens : téléphonie, gaz, électricité, crédit à la consommation, produits alimentaires etc.

Qu'avons-nous obtenus?

1 • TRANSPARENCE ET INFORMATION ACCRUES : DES CONSOMMATEURS MIEUX ARMES.

- Plus de transparence dans l'information donnée gratuitement aux consommateurs : informations permettant une comparaison des prix, factures détaillées, dispositifs permettant d'éviter des surfacturations...
- Création de guichets uniques d'information pour les consommateurs, pour simplifier leurs démarches
- Soutien actif à l'adoption d'une charte européenne des consommateurs dans le domaine de l'énergie et des télécommunications
- Renforcement du budget consacré à la protection des consommateurs et aux organisations de consommateurs

2 • UNE MEILLEURE PROTECTION FACE AUX PRATIQUES COMMERCIALES CONTRAIGNANTES OU ABUSIVES.

- Les consommateurs verront leurs droits accrus face aux clauses contractuelles abusives
- Des délais de rétractation après signature des contrats ont été rallongés
- Dans le secteur de la téléphonie mobile comme dans celui de l'énergie, nous avons obtenu la possibilité de changer d'opérateur dans des délais courts et sans frais
- Sous la pression des socialistes, le processus menant à des mécanismes de recours collectif est enfin lancé. Ils devraient permettre aux consommateurs de se grouper pour peser face aux grandes entreprises La Commission vient ainsi de démarrer une consultation sur le sujet en vue d'une proposition législative lors de la prochaine mandature.

3 • UNE REGULATION DU MARCHÉ EN FAVEUR DU POUVOIR D'ACHAT DES EUROPEENS.

- *Notre combat en faveur de la Régulation des prix a permis une baisse des tarifs, par exemple dans le secteur de la téléphonie mobile, où les surcoûts imposés par les opérateurs pour les appels passés à l'étranger ont été réduits jusqu'à 50% de 2007 à 2009.*
- *Nous avons obtenu des mesures de protection des consommateurs vulnérables (enfants, seniors, handicapés, personnes économiquement fragiles), notamment dans le secteur de l'électricité et du gaz.*

4 • UN MEILLEUR NIVEAU DE QUALITE ET DE SECURITE DES PRODUITS.

- Grâce à un étiquetage des produits garantissant la traçabilité et la nature des produits alimentaires
- Grâce à un renforcement progressif (mais encore inachevé) du marquage CE

Ce qu'a fait la droite:

- Elle s'est opposée au renforcement de l'information pour les consommateurs dans les contrats, estimant que c'était une surcharge financière pour les entreprises
- Elle s'est toujours opposé à la création d'un mécanisme de recours collectif au niveau européen
- Elle a toujours considéré la protection des consommateurs comme un obstacle à la libre circulation des services et des marchandises (cf. débat sur la directive services)
- Elle s'est opposée à tout renforcement de la marque CE, privilégiant les économies pour les entreprises au détriment de la qualité des produits

Nos propositions :

Nous proposons de renforcer les droits individuels et collectifs des consommateurs et de faire respecter ces droits dans l'Union européenne. Cela implique:

- La création d'un dispositif européen de recours collectif
- L'adoption d'une charte européenne des consommateurs résumant dans un format claire et compréhensible les droits existants au niveau européen
- Le développement du réseau des centres d'information et d'aide aux consommateurs permettant d'aider ces derniers dans leurs démarches
- La prise en compte dans la protection des consommateurs dans l'ensemble des législations européennes.