

Les attentes des consommateurs sont-elles satisfaites ?

Point de vue européen

Intro

- **Prise en compte des intérêts des consommateurs, par les autorités publiques, n'est pas récente,** même si différences importantes entre Etats membres et entre Etats membres et niveau communautaire
- **Droits fondamentaux** semblent acquis:
 - Sécurité
 - Santé
 - protection de ses intérêts économiques
 - Information
 - Réparation
 - Représentation

- Cependant, rien n'est définitivement acquis, car **tout change autour du consommateur**. Quelques exemples :
 - **Libéralisation des secteurs en réseaux** portant sur des services essentiels (**énergie, télécommunications etc.**) : de 1 opérateur/ 1 tarif/1 contrat à une offre de fournisseurs, de tarifs, de types de contrats
 - **Sensibilisation aux questions d'environnement** et par conséquent réflexion sur de nouvelles manières de consommer
 - **Développement de nouvelles technologies** ayant un impact sur les modes de consommation : (Internet qui favorise le commerce à distance), la téléphonie mobile qui est utilisée pour des petits contrats de crédit ou comme mode de paiement, etc)
 - **Développement de nouvelles technologies dont l'impact positif ou négatif sur les consommateurs est encore ayant incertain** (nano-matériaux, puces RIFD (identification par radio fréquence-)...)
 - Développement de produits financiers de plus en plus complexes
 - Développement de contentieux de masse
 - Etc.

Attentes des consommateurs sont elles satisfaites ?

Ça dépend de quoi on parle...

Energie

Libéralisation n'a pas produit les effets annoncés aux consommateurs :

- Pas de baisse des prix
- Manque de choix entre fournisseurs (peu de concurrence dans nombreux Etats membres)
- Déficit d'information sur la meilleure manière de changer de fournisseur
- Facturation de plus en plus incompréhensible, complexe et opaque

Télécommunications

Situation contrastée

- Demande de la part des consommateurs augmente, leur consommation augmente

Mais

- Poste élevé et contraint dans le budget des ménages, même si prix à l'unité ont baissé (avec des différences selon les pays)
- Manque de transparence du marché
- Comparabilité des offres et des prix impossible pour les consommateurs
- Accès à Internet haut débit n'est pas encore possible partout : hors Internet est utilisé de plus en plus y compris dans les relations entre les citoyens et l'administration
- Accès à certains outils sont bloqués (par exemple, skype sur les mobiles)
- Secteur des télécommunications génère un haut niveau de plaintes (cf. consumer scoreboard)

Droits numériques

- Protection des données : consommateurs de plus en plus inquiets sur l'usage que l'on peut faire de leurs données personnelles (68% selon eurobaromètre 2008)
- Manque d'info, manque de transparence. « C'est à prendre ou à laisser »
- 82% pensent que les données qu'ils transmettent via Internet ne sont pas sécurisées (même source)
- Téléchargement en ligne : on leur dit ce qu'ils ne peuvent pas faire et pas ce qu'ils peuvent faire

Services financiers de détail

- Secteur qui suscite le **plus haut niveau de récriminations** (cf. consumer scoreboard).
- La récente crise n'a sans doute pas arrangé les choses : **craintes** pour dépôts, économies, crédits (taux variables et accès au crédit), plans de retraites et investissements
- Pas de prise en compte des intérêts des consommateurs par les **superviseurs** qui n'ont pas su détecter les risques et imposer les mesures nécessaires
- Produits de plus en plus **complexes, voire risqués** (pas toujours compris par ceux qui les vendent)
- **Information confuse**, comparabilité difficile, manque de conseil neutre
- Difficulté à **faire jouer la concurrence : mobilité bancaire** très difficile à mettre en œuvre dans certains Etats membres
- **Exclusion financière** : taux de bancarisation faible dans certains récents Etats membres (50%) Pas de droit au compte partout
- **Pas de véritable marché intérieur des services financiers de détail** : difficile d'ouvrir un compte bancaire ou d'épargne, d'obtenir un crédit dans un Etat membre dont on n'est pas résident.

Sécurité des produits

- Consommateurs trompés par marquage CE : pensent qu'il s'agit d'un marquage de conformité
- Sécurité des jouets
- Sécurité des cosmétiques
- Crainte dans l'utilisation des nanotechnologies, notamment pour tous produits en contact direct physique (vêtements, notamment

Droits contractuels des consommateurs

- Besoin de mettre à jour les directives vente à distance, clauses abusives, démarchage, garanties :
 - Incohérences entre les textes,
 - Existence de lacunes,
 - Pas de prise en compte des nouvelles méthodes de vente (nota via Internet), ni du développement des produits numériques, etc.
- Proposition de directive de la Commission est décevante : niveau de protection des consommateurs est insuffisant notamment au regard de la volonté de la Commission d'harmoniser de manière maximale les règles de protection des consommateurs

Pas de droit de la consommation efficace sans mise en œuvre effective de la législation et sans voies de recours efficaces

Contrôle dans la mise en œuvre de la législation

Dernier consumer scoreboard a montré de grandes différences dans la confiance que les consommateurs portent à leurs autorités de surveillance du marché

Voies de recours

- ***Litiges individuels*** : récente entrée en vigueur du règlement sur les petits litiges. Attente pour évaluer
- ***Litiges de masse*** :
 - Il manque une pièce importante dans le dispositif judiciaire devant permettre aux consommateurs d'être indemnisés en cas de préjudices subis du fait d'un même professionnel
 - Tout reste à faire. Demande très ancienne du mouvement consommateur et des consommateurs eux-mêmes : dans le second consumer scoreboard qui vient d'être publié : 76% des consommateurs européens se joindraient à une action en justice collective si elle existait.
 - 2 discussions en cours : livre blanc et livre vert.
 - Débat pollué par la crainte d'une introduction d'une class action à l'américaine ou réelle volonté de ne rien faire ?

Quelles propositions concrètes pour améliorer la protection des consommateurs européens ?

Objectif général : gagner la confiance des consommateurs

- 85% de la législation portant sur la protection des consommateurs est décidée au niveau européen, même si les citoyens européens ne le savent pas toujours
- Le marché intérieur doit fonctionner davantage dans l'intérêt des consommateurs

Energie

- Améliorer le fonctionnement du marché : octroyer des pouvoirs d'enquête aux régulateurs et leur donner le droit d'imposer des limites de prix quand cela est nécessaire
- Consommateurs doivent recevoir les infos dont ils ont besoin pour mieux gérer leurs coûts et consommations à l'aide de factures claires, précises et reçues à temps
- Faciliter les changements de fournisseurs
- Faciliter les choix durables

Services financiers

- Supervision paneuropéenne pour les entreprises opérant au niveau transfrontière
- Superviseurs nationaux prenant en compte les intérêts des consommateurs et pas la seule stabilité financière
- Garantie des dépôts : la faire fonctionner en transfrontière
- Information : courte, portant sur les éléments essentiels, comparable, voire standardisée
- Mise en place d'un indicateur unique sur le niveau de risque du produit
- Conseil déconnecté de la vente (indépendant et accessible à tous les consommateurs)
- Accès à des services bancaires de base
- Règles sur le crédit responsable

Contrats de consommation

Se baser sur les législations nationales prenant en compte un haut niveau de protection des consommateurs. Ex :

- Clauses abusives : étendre la liste des clauses en se basant sur les législations les plus élaborées dans l'UE
- Garanties : permettre au consommateur de choisir entre réparation, remplacement et remboursement lorsque le produit est défectueux (existe dans certains EM)
- Responsabilité directe des fabricants et pas seulement du vendeur
- Garantir les produits numériques (programmes, films, musiques chargés en ligne)
- Contrats conclus sur foires et salons : étendre certains droits de la vente hors des locaux commerciaux

Environnement numérique

- Davantage sécuriser les **données** transmises via Internet
- Informer consommateurs sur la collecte et le traitement de leurs **données** personnelles et leur donner le droit de refuser de fournir leurs données

- Améliorer fonctionnement du marché des télécoms
 - Transparence des offres et des prix
 - Limiter durée des contrats
 - Limiter période d'attente pour la portabilité des numéros
 - Accès internet haut débit à tous

Sécurité

- Des produits cosmétiques sûrs :
 - évaluation correcte de la sécurité des substances chimiques utilisées,
 - meilleure surveillance des effets secondaires rapportés,
 - évaluation stricte des nanoparticules avant toute utilisation,
 - réglementation des allégations douteuses

- Minimiser l'exposition aux substances chimiques dangereuses (intérieur des habitats, cocktail chimique)

Action de groupe

- Instaurer un mécanisme judiciaire de recours collectif pour les consommateurs dans tous les domaines pertinents pour eux (pratiques déloyales, sécurité, pratiques anticoncurrentielles, protection des données, etc.)
- Permettre aux organisations de consommateurs d'agir au nom des consommateurs lésés tant au niveau national que transfrontière
- Instaurer un système d'indemnisation où toutes les victimes sont couvertes, même celles qui ne se sont pas jointes à l'action
- Offrir au juge les moyens de gérer les recours collectifs et empêcher les plaintes abusives
- Mettre en place des mécanismes de financement de ces actions