



**Conseil économique
et social**

Distr.
GÉNÉRALE

TRADE/WP.6/2005/2/Add.1
5 août 2005

ANGLAIS ET FRANÇAIS
SEULEMENT

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

COMITÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE,
DE L'INDUSTRIE ET DE L'ENTREPRISE

Groupe de travail des politiques de coopération en matière
de réglementation et de normalisation

Quinzième session, 24-26 octobre 2005

Point 4 de l'ordre du jour provisoire

**DEUXIEME FORUM INTERNATIONAL DE LA CEE-ONU
SUR LA SURVEILLANCE DES MARCHÉS ET
DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS**

La politique des Etats membres de l'Union européenne à l'égard des consommateurs

Le présent document fournit une information sur les politiques du consommateur dans les pays de l'Union européenne ainsi que sur certains aspects de la surveillance des marchés touchant la protection des consommateurs.

Il donne un résumé d'une publication de la Commission européenne intitulée : « La politique à l'égard des consommateurs d'Irlande comparativement à celles des autres Etats membres de l'Union européenne » - Doc. : Sanco(02) IRL.2, décembre 2002.

Le présent document peut être trouvé sur le site web de la Commission européenne à l'adresse suivante : http://europa.eu.int/comm/consumers/reports/nat_folder/rappirl_fr.pdf

Le présent document est communiqué pour information aux délégations.

I. INTRODUCTION

1. Dès 1989, la volonté de l'Union européenne de mettre en oeuvre une politique des consommateurs en Europe avait amené la Commission à créer le *Service "Politique des Consommateurs" (S.P.C.)* pour s'informer du dispositif législatif de chaque Etat membre dans ce domaine. Le SPC décida de confier au Conseiller du Directeur Général le soin de conduire une enquête en ce sens.

2. Un questionnaire fut élaboré à cette fin par la Commission. Tous les Etats membres ont fait parvenir leurs réponses à la Commission, le dernier l'ayant fait le 2 février 1996 est l'Irlande.

II. GÉNÉRALITÉS

A. Les grandes lignes des politiques gouvernementales des Etats membres à l'égard des consommateurs

3. Dans chaque Etat membre, il existe une politique gouvernementale des consommateurs où l'on retrouve la volonté d'assurer un niveau élevé de protection ainsi que la santé, la sécurité, les intérêts économiques et une information adéquate des consommateurs. Plusieurs Etats membres mentionnent également leur volonté d'améliorer :

- la législation en vue de créer un véritable droit du consommateur,
- la protection juridique,
- la qualité des produits et des services,
- l'éducation,
- la représentation, etc.

4. Les Etats membres cherchent à affiner les conditions de concurrence et le choix des consommateurs. Selon les Etats membres, cette politique se traduit par des codes volontaires ou des règlements ou encore des lois, voire même par des articles de la Constitution (E)¹, ainsi que par la transcription dans le droit national de la réglementation communautaire et internationale.

B. Programme d'action à moyen terme

5. Il existe, dans la plupart des Etats membres, un programme qui définit les priorités en matière de consumérisme. Ce programme est établi pour des périodes plus ou moins longues (DK - E - FIN - F - P - UK)¹. Dans certains pays, il est établi pour la durée de la législature (B - IRL - Ö)¹.

6. Dans d'autres, il est annuel (D - L - NL - S)¹. Si on se base sur les thèmes les plus souvent cités, ces programmes visent principalement à renforcer la **protection physique** et **juridique** ainsi que l'**information** et la **formation** du consommateur.

C. Structure administrative principalement responsable de la mise en oeuvre de ce programme

7. Le plus souvent rattachée **au ministère de l'économie** (B - D - F - L - NL)¹ ou **au ministère de l'industrie, du commerce et de l'artisanat** (DK - FIN - GR - I - UK)¹, l'organisation administrative du secteur varie beaucoup d'un Etat membre à l'autre tant au niveau de la structure que des ministères de tutelle. Dans de nombreux Etats membres, plusieurs ministères sont également responsables de la politique des consommateurs dans leurs secteurs de compétence (B - D - GR - I - L - Ö - UK)¹.

8. Dans aucun Etat membre, il n'existe de ministre ou de secrétaire d'Etat exclusivement consacré à la politique de la consommation comme cela était le cas en Espagne en 1981 ou en France jusqu'en 1993.

¹ A partir de cette page et tout au long du présent document, la signification des abréviations des noms de pays est donnée dans un tableau en fin de page.

D. Prise en compte des intérêts des consommateurs dans les autres politiques du gouvernement

9. Dans tous les Etats membres, les intérêts des consommateurs sont, plus ou moins, pris en compte dans l'élaboration des autres politiques du gouvernement grâce à la coordination interministérielle (B - D - E - F - IRL - I - L - Ö - S - UK) et à la consultation :

- des organisations de consommateurs (DK - E - I - P - S - UK),
- des instituts de la consommation (E - P)
- des autorités responsables des questions ayant trait à la politique du consommateur (S).

III. LES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS**A. Les organisations de consommateurs au niveau national ou régional**

10. Dans chaque Etat membre, il existe des organisations de consommateurs aux niveaux national et régional. Au **niveau national**, leur nombre varie d'une seule organisation nationale (IRL - L - NL) à 14 (B) ou 15 (I) voire 18 (F).

11. Dans l'ensemble, les capacités d'action des organisations de consommateurs sont relativement faibles. À l'exception de l'**Allemagne**, de l'**Espagne**, de la **France**, de la **Suède** et du **Royaume Uni**, où les organisations de consommateurs sont subventionnées voire entièrement financées par leur ministère de tutelle.

B. Sont-elles associées à la mise en oeuvre de la politique et/ou des actions décidées par les pouvoirs publics ?

12. Oui, à l'exception de l'Irlande et du Royaume-Uni

B. Si oui, de quelle façon ?

13. La concertation entre les pouvoirs publics et les associations de consommateurs s'effectue : soit dans le cadre du Conseil de la consommation (B - E - F - L), soit par concertation directe (B - DK - D - I - NL - Ö - S) ou indirecte (FIN - NL - P - S) avec les ministères concernés.

14. Dans certains Etats membres comme les Pays Bas ou la Suède par exemple, les organisations de consommateurs ont un rôle actif dans les procédures de consultation des groupes d'experts, des réunions de concertations, dans les enquêtes publiques, etc.

C. Si non, pourquoi ?

15. Au **Royaume-Uni**: parce que la mise en oeuvre de la politique décidée par les pouvoirs publics ne figure pas dans le mandat de ces organisations.

IV. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Existe-t-il, au niveau national, un organisme réunissant des personnalités représentatives des milieux concernés par la consommation (administration, consommation, industrie, commerce, etc.) ?

16. Oui, sous cette appellation ou sous une autre (Ö), il existe dans chaque Etat membre un Conseil de la Consommation sauf :

- en Allemagne où les comités de la consommation ne correspondent pas exactement au concept du conseil de la consommation,
- en Irlande où il est à l'état de projet,
- en Italie,
- en Suède, où le gouvernement envisage d'instituer un conseil pour les questions de consommation au sein du gouvernement.

17. Le Conseil de la Consommation est généralement un organisme consultatif dépendant du ministère de tutelle de la consommation (B - DK - F - GR - L - UK) et lorsque celui-ci existe, étroitement lié à l'Institut de la Consommation (E - P). Généralement, le Conseil se compose à peu près paritairment d'une part de représentants d'organisations de consommateurs et, d'autre part, :

- soit de représentants des milieux professionnels (B - F - GR - NL),
- soit de représentants des ministères concernés (L - P) auxquels s'ajoutent des experts « ès consumérisme »

IV. COOPÉRATION INTERNATIONALE

18. La coopération internationale dans le secteur du consumérisme est relativement bien développée tant de la part des services ministériels que des organisations de consommateurs.

19. Dans deux Etats membres, elle est principalement (L) ou quasi exclusivement (NL) le fait des organisations de consommateurs (U.L.C. et Consumentenbond). En revanche, les autres Etats membres participent activement aux actions de coopération organisées dans le **cadre de l'Union européenne** :

- sécurité : système d'alerte rapide; échange d'information dans le cadre de la directive sur la sécurité générale des produits;
- coopération transfrontière : Euroguichets;
- coordination au niveau des Représentations permanentes, etc. .

20. Il existe également une coopération organisée au niveau **international tels que** :

- « *International Marketing Supervision Network* » créé en 1992; (réseau international de surveillance des pratiques commerciales de l'OCDE) ;
- comité "Politique des Consommateurs" de l'OCDE;
- contrôle de la sécurité des produits de consommation, PROSAFE, ECOSA;
- coopération régionale nordique (DK - S), Europe centrale (Ö)
- Codex alimentarius ;
- ICRT (International TESTING).

21. La plupart des Etats membres entretiennent enfin une **coopération bilatérale** plus ou moins formelle, intense et constante avec certains Etats membres et/ou pays tiers :

- Amérique latine (E) - PECO (F) - AELE (F) - Afrique (P),
- surveillance du marché : convention signée entre l'Inspection générale économique (B) et la DGCCRF (F),
- information sur les accidents et les risques liés aux produits de consommation (E),
- coopération entre les pays du Conseil nordique : un comité de fonctionnaires liés à la consommation sous la tutelle du Conseil des ministres des pays nordiques instruits chaque année entre 30 et 50 projets liés à la politique de la consommation.

22. Au niveau des **organisations de consommateurs**, une coopération étroite existe sur le plan international, en particulier au sein de Consumers International (C.I.)

23. **Au niveau institutionnel**, la Commission européenne a créé en 1995 le **Comité des consommateurs (C.C.)**. Organe consultatif, le C.C. a pour tâche de représenter l'ensemble des organisations de consommateurs communautaires et nationaux. Le Comité est composé de 15 membres, de 15 suppléants (un représentant et un suppléant par Etat membre) et de 5 membres représentant les 5 associations européennes suivantes :

- AEC : Association Européenne des Consommateurs ;
- ANEC : Association Européenne pour la Coordination de la Représentation des Consommateurs dans la Normalisation ;
- BEUC : Bureau Européen des Unions de Consommateurs ;
- COFACE : Confédération Européenne des Organisations Familiales de la CE ;
- EUROCOOP : Communauté Européenne des Coopératives de Consommateurs.

24. Les membres du C.C. ont été renouvelés en septembre 2000 pour un mandat de 3 ans. Enfin, sur l'initiative de la Commission, une coopération active se développe actuellement entre les organisations de consommateurs de l'Union européenne et celles des **Etats Unis d'Amérique** dans le cadre du **TACD**. Cette coopération devrait s'étendre ultérieurement au Canada, au Japon et à d'autres pays.

25. **Journée européenne du consommateur** : depuis quelques années les institutions européennes ont décidé d'organiser chaque 15 mars, la journée européenne du consommateur, chaque institution en assurant l'organisation à tour de rôle.

VI. QUESTIONS RELATIVES AUX DOMAINES D'ACTIONS MENTIONNÉS À L'ARTICLE 153 DU TRAITÉ.

A. Protéger la santé et la sécurité des consommateurs

(a) Structure administrative

26. Sauf en Autriche et en Irlande, il existe dans tous les Etats membres des structures administratives qui assurent la protection de la santé et la sécurité des consommateurs. Il s'agit généralement (DK - F - GR - P - S) de services dépendant du Ministère responsable de la politique des consommateurs, mais aussi parfois (L) d'organisations de consommateurs. Selon les cas, ces structures sont habilitées à recueillir les plaintes des consommateurs, à rendre des avis, à mener des campagnes de prévention et d'éducation. Elles sont complétées parfois au niveau local par des services dépendant des municipalités (S).

(b) Les moyens affectés au contrôle de la sécurité des produits le sont-ils par secteur ?

27. Plusieurs Etats membres (E – FINL – I – S – UK) ont une approche **sectorielle** dans ce domaine. Dans les autres (B - DK - D - F - IRL - P), les moyens affectés au contrôle de la sécurité des produits le sont d'une façon **globale**.

(c) Participation des organisations de consommateurs

28. A l'exception de l'Irlande et du Royaume Uni, dans chaque Etat membre, les organisations de consommateurs sont associées directement ou par le biais des organismes dans lesquels elles sont représentées à l'élaboration des législations nationales, à la transposition des directives de l'Union dans le droit national et à leur mise en oeuvre. Elles sont également impliquées dans les travaux de **normalisation** effectués par les organisations nationales spécialisées tant en ce qui concerne la sécurité des produits que celle des services (B - E - F - GR Ö - S).

(d) En matière d'accidents domestiques et de loisir, existe-t-il des systèmes de collecte d'informations autres que ceux prévus par la législation communautaire ?

29. 8 Etats membres (DK - E - F - GR - I - P - S - UK) mentionnent la mise en oeuvre de modes de recueil d'information différents ou complémentaires du système communautaire EHLASS.

VII LA SÉCURITÉ DES SERVICES.

A. Quelles sont les mesures nationales existantes pour assurer la sécurité des services en matière notamment :

- **d'événements sportifs et de loisirs ?**
- **de centres de loisirs, plaines de jeux et parcs d'attraction ?**

30. Dans la plupart des Etats membres, l'approche de ces problèmes se fait au niveau national dans le cadre de la politique générale à l'égard des consommateurs (E) mais aussi de la loi (I - L - UK), de règlements-type sur la construction et la gestion des lieux de rassemblement (D - IRL - P), de la normalisation (DK - D - E - Ö - UK), de codes de bonnes pratiques (IRL) voire du code civil (GR). Selon les Etats membres, les ministères concernés sont les ministères compétents pour les consommateurs (F - Ö) ou pour le domaine considéré (B-L). Les mesures d'application et autres dispositions spécifiques sont, quant à elles, décidées aux niveaux responsables qui, selon les Etats et l'activité considérés, peuvent être nationaux (B - F - IRL - Ö), régionaux (B - D - E - F - Ö) ou municipaux (B - E - L).

31. Dans plusieurs pays, des mesures particulières ont été prises pour assurer la sécurité des services et des installations en matière notamment :

- d'événements sportifs et de loisirs (F - IRL - UK),
- de centres de loisir, plaines de jeu et parcs d'attraction (D - E - GR - L - UK),
- de constructions "volantes",
- de salles de fêtes (E),

alors que dans d'autres pays, on ne dispose que de **règles générales**.

B. Existe-t-il des listes de prestataires de services ayant fait l'objet d'une interdiction d'exercer leurs activités ?

32. Dans aucun Etat membre, il n'existe de telles listes. Il existe en revanche dans certains pays (D - E) des registres englobant tous les métiers dans lesquels sont consignées les interdictions d'exercer, les condamnations, les amendes.

B. Des actions nationales sont-elles entreprises pour stimuler la normalisation des règles de sécurité et de savoir-faire en matière de services ?

33. Dans les pays suivants (D - E - F - I - L - P), des actions existent dans plusieurs secteurs :

- bourse et valeurs mobilières (D)
- transport et spectacles (E)
- écoles, bâtiments publics, chantiers (L).

VIII. PROTÉGER LES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES DES CONSOMMATEURS

A. Surveillance du marché

34. Dans chaque Etat membre, il existe des **services ministériels spécialisés** qui contrôlent l'application des législations et réglementations à caractère économique en vue de protéger les intérêts des consommateurs. **Selon leurs compétences**, on distingue:

- les services ayant une compétence **générale** qu'ils exercent :
 - au niveau national ou fédéral (B - DK - E - F - GR - IRL - I - L - P - UK)
 - au niveau régional ou local (E - Ö - S)
- les services ayant des compétences **sectorielles** qu'ils exercent :
 - au niveau national ou fédéral (B - DK - D - E - F - GR - Ö - P)
 - au niveau régional ou local (DK - D).

35. Dans certains Etats membres (B - D - Ö), les **organisations de consommateurs** jouent également un rôle en matière de surveillance de marché. D'autres Etats membres (F - L) cherchent à associer à ce contrôle les organisations de consommateurs voire les consommateurs eux-mêmes.

B. L'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de la consommation dans le marché unique

36. Le marché intérieur ne peut fonctionner correctement que si les consommateurs ont le sentiment que leur protection juridique et leur sécurité économique et sanitaire sont assurées.

37. En ce qui concerne les **mesures à prendre au niveau communautaire**, les réponses au questionnaire traduisent un accueil généralement favorable aux propositions de la Commission (B - DK - D - E - F - I - NL - Ö - P) mais avec parfois des réserves (L - UK) ou même des oppositions sur certaines d'entre elles (DK - D). Certains en revanche regrettent le manque de fermeté (F) ou le caractère limité (I) des propositions présentées par la Commission.

C. Dans quels domaines agir au niveau communautaire ?

38. Alors que l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni ne voient pas de raison d'engager des actions communautaires autres que celles déjà décidées, les autres Etats membres présentent plusieurs propositions d'actions tout en rappelant (DK) leur attachement au principe de subsidiarité.

IX. ASSURER UNE INFORMATION ET UNE ÉDUCATION ADÉQUATES AU CONSOMMATEUR.

A. Services responsables

39. Dans chaque Etat membre, **plusieurs services** ont la responsabilité de l'information ou de l'éducation du consommateur. En ce qui concerne l'information, ces services dépendent généralement du ministère compétent pour la politique générale de la consommation. Quant à l'éducation, elle est généralement assurée par le système scolaire et/ou par les services dépendant du Ministère de l'éducation. Selon les Etats membres, la compétence s'exerce au niveau national (B -DK - F - GR - IRL - L - P - UK), fédéral (B - D), autonome (E), local (UK) ou à tous ces niveaux (E - I - S).

B. Quels sont les objectifs prioritaires dans ces deux secteurs ?

40. Les réponses à cette question permettent de faire deux constatations :

- *La première* est le **degré prioritaire** de l'information et de l'éducation pour les responsables du consumérisme dans les Etats membres (E - F - IRL - L - Ö - P - S - UK).
- *La deuxième* est le **degré de liberté très large** dont bénéficient les services responsables pour fixer les objectifs actuellement prioritaires dans ces deux secteurs (D - F - UK).

C. Thèmes prioritaires

41. Parmi les thèmes cités, les **priorités** qui se dégagent sont, dans l'ordre, les suivantes :

- la sécurité des consommateurs et en particulier :
 - la sécurité des produits alimentaires (B - S - UK),
 - la sécurité générale des produits (B - DK - E - GR - IRL - L - S),
 - le système d'information sur les accidents domestiques et de loisirs EHLASS (DK -E- Ö),
- les services financiers :
 - systèmes de paiement, assurances, questions bancaires, (B - DK - F - GR - IRL L - S),
- la législation alimentaire (B - DK - D -E - GR - P - S),
- les vacances à forfait (B - E - F - GR - L),
- l'étiquetage des chaussures, de l'énergie, éco-label, label de qualité (DK - F -GR).
- les systèmes extrajudiciaires d'accès à la justice (E) et de résolution des litiges (S),
- l'information sur les droits des citoyens face aux nouveaux produits technologiques (E).

LA SIGNIFICATION DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES TOUT AU LONG DU PRÉSENT DOCUMENT ET CORRESPONDANT À 15 ETATS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE EST REPRODUITE DANS LE TABLEAU CI-APRÈS (AVEC LES LANGUES DANS LESQUELLES LES PUBLICATIONS SONT DISPONIBLES) :

Signification des abréviations

Ö	Autriche	allemand	anglais	français		juillet 1998
B	Belgique	français	néerlandais	allemand	anglais	septembre 2001
DK	Danemark	danois	anglais	français		juillet 1998
FIN	Finlande	finlandais	anglais	français		juillet 1998
F	France	français	allemand	anglais		octobre 2000
D	Allemagne	allemand	anglais	français		mai 1998
GR	Grèce	grec	anglais	français		octobre 1999
I	Italie	italien	anglais	français		juillet 1998
IRL	Irlande	anglais	français			décembre 2002
L	Luxembourg	français	allemand	anglais		octobre 1999
NL	Pays-Bas	néerlandais	anglais	français		décembre 2002
P	Portugal	portugais	anglais	français		février 2000
E	Espagne	espagnol	anglais	français		mai 2000
S	Suède	suédois	anglais	français		mars 2002
UK	Royaume-Uni	anglais	allemand	français		juillet 2000

Les documents communiqués par les pays peuvent être trouvés sur le site web de la Commission européenne à l'adresse suivante :

http://europa.eu.int/comm/consumers/reports/nat_folder/rappirl_fr.pdf

* * * * *