

Éducation des consommateurs

Décembre 2006

Aider les consommateurs à se défendre

Plusieurs évolutions, dont la libéralisation des échanges mondiaux, l'achèvement du marché unique européen, l'union économique et monétaire, les nouvelles technologies de l'information, la libéralisation du marché et les stratégies élaborées pour la promotion de **produits de plus en plus complexes** ont eu un impact énorme sur les consommateurs. Plus que jamais, chacun doit être parfaitement conscient de ses droits et obligations, **comprendre** le fonctionnement de l'économie, **améliorer** sa capacité à prendre des décisions en matière d'achats et **s'affirmer davantage** face aux pressions commerciales.

L'UE œuvre à la sensibilisation de tous les citoyens aux domaines qui touchent les consommateurs, et ce afin que chacun dispose des aptitudes requises pour tirer profit des possibilités d'achat qui se présentent sur le marché intérieur.

CONTEXTE ET NÉCESSITÉ D'UNE ACTION EUROPÉENNE

Quel est le but poursuivi par l'UE ?

- L'UE travaille à **l'amélioration et à la simplification de la législation**, à une **application efficace** du droit, à la **transparence** du processus décisionnel et à une **consultation étroite** de l'opinion publique.
- L'éducation des consommateurs revêt un caractère indispensable pour aider l'UE à **atteindre ses objectifs**.

Qu'entend-on par «éducation des consommateurs» ?

- L'éducation des consommateurs consiste à **aider les citoyens** à devenir des consommateurs plus **compétents, éclairés et responsables**.
- Elle aide chacun à **mieux comprendre** les biens et services, ainsi qu'à devenir plus **compétent et sûr de soi** afin d'être davantage conscient de ses droits sur le marché de la

consommation, de prendre des décisions plus éclairées et de savoir où s'adresser en cas de problème.

Pourquoi une action est-elle nécessaire à l'échelle européenne ?

- L'UE soutient l'élaboration d'**outils éducatifs** communs essentiellement axés sur les transactions transfrontalières et accessibles dans chaque État membre.
- L'UE **coordonne** les activités et sert de plateforme de **diffusion des bonnes pratiques** sur l'éducation des consommateurs dans les États membres.
- L'UE **catalyse et facilite la coopération** au développement de nouvelles initiatives en matière d'éducation des consommateurs sur le plan local, national et communautaire.

Pourquoi l'éducation des consommateurs est-elle essentielle dans toutes les transactions ?

- La **diversité des produits et services** proposés aux citoyens européens n'a jamais été aussi grande, si bien que les consommateurs sont aujourd'hui confrontés à des **choix plus compliqués** et à **des méthodes de marketing sophistiquées** face auxquels ils doivent pouvoir réagir.
- Généralement, les citoyens **n'entreprennent pas les démarches nécessaires pour que leurs droits soient respectés** : une étude a révélé que, bien que 46 % des citoyens de l'UE ayant formulé une plainte officielle se déclarent insatisfaits du résultat obtenu, **plus de 50 % d'entre eux n'ont pris aucune autre mesure**.
- Donner une **meilleure éducation et davantage de confiance** aux consommateurs contribuera à **stimuler la concurrence et l'innovation des produits** en Europe, ce qui renforcera le fonctionnement du marché intérieur dans l'intérêt des citoyens et des entreprises.

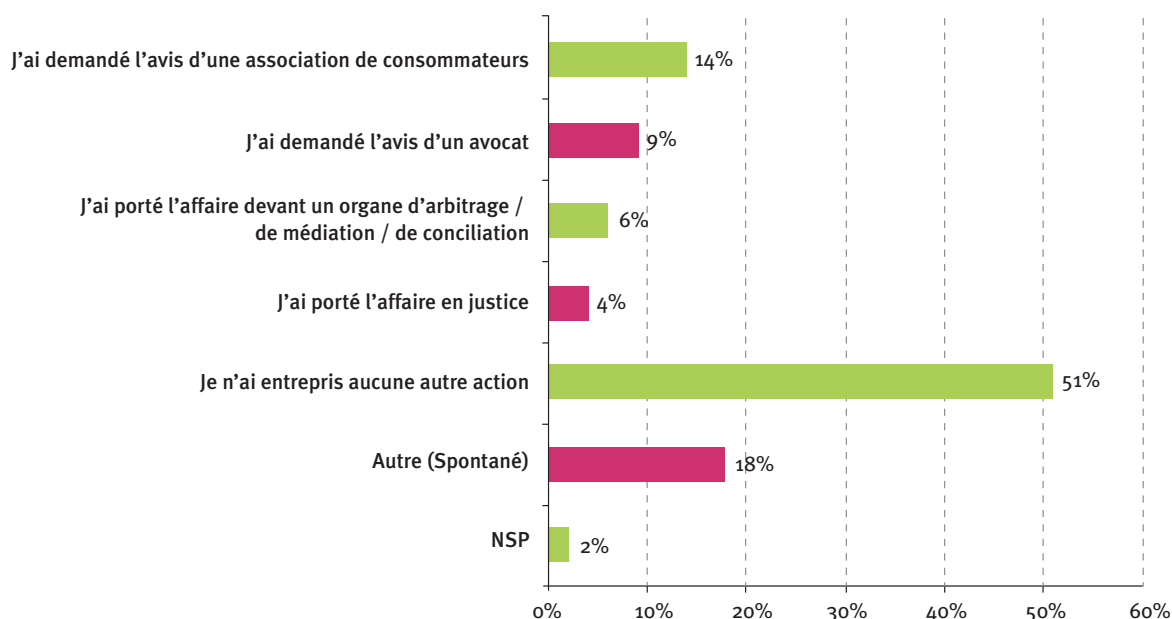
Pourquoi l'éducation des consommateurs est-elle importante pour le commerce transfrontalier ?

- Le **manque de confiance** empêche les citoyens d'exploiter pleinement les possibilités offertes par le marché intérieur : d'après une étude réalisée en 2006, **50 % des Européens se méfieraient davantage d'un vendeur établi dans un pays européen autre que le leur**.

Quelques exemples de ce que les consommateurs européens devraient savoir

- Les citoyens de l'UE doivent savoir que toute pratique commerciale déloyale, comme la publicité mensongère ou les pratiques de vente agressives, est interdite par le droit européen (la **directive relative aux pratiques commerciales déloyales**) et que tout vendeur enfreignant la législation en vigueur encourt des **sanctions**.
- Avant d'effectuer un achat dans leur pays ou à l'étranger, les consommateurs doivent savoir que **les prix doivent s'entendre toutes taxes comprises**, et ce qu'ils fassent leurs achats en personne, sur l'internet, par correspondance ou par téléphone. Afin de faciliter la comparaison, les vendeurs de l'UE doivent afficher le prix fort et détailler les **prix à l'unité**, par exemple le prix au litre ou au kilo.
- Lorsque les consommateurs effectuent un achat, l'article est **automatiquement** assorti d'une **garantie** de fonctionnement pendant une période minimum. Tous les biens de consommation vendus dans l'UE sont couverts par une garantie **minimum de 2 ans**.
- Lorsqu'ils **voyagent ou planifient leurs vacances**, en faisant appel à des sociétés actives dans l'UE, les consommateurs peuvent bénéficier des règles et règlements de l'UE. Ceux-ci protègent leurs droits lorsqu'ils réservent des forfaits vacances, achètent en multipropriété et prennent l'avion. En cas de problème, tel qu'une non-adéquation entre le séjour et sa description dans la brochure ou une surréservation d'un vol, les voyageurs ont **droit à une indemnisation**.

Action entreprise par les consommateurs européens lorsque leurs plaintes n'ont pas été traitées de manière satisfaisante (février 2005 – février 2006)



ACTIONS DE L'UE

Cours de formation

- Depuis 2004, l'UE organise des **cours de formation pour le personnel des associations de consommateurs** axés sur trois domaines : gestion, lobbying et législation européenne en matière de protection du consommateur. Avec un budget annuel de 800 000 euros pour la période 2004-2007, l'UE organise neuf cours par an.

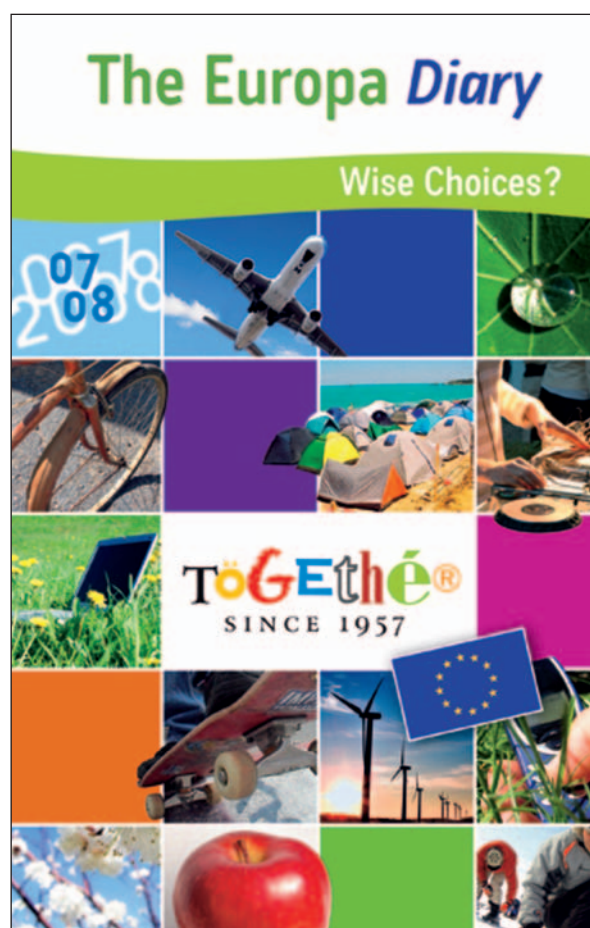


- Les cours sont **entièrement financés par la Commission européenne**. Ils sont ouverts au personnel d'associations de consommateurs des États membres de l'UE, des pays de l'EEE et des pays en voie d'adhésion.
- Chaque cours compte 20 à 25 participants – **56 % en provenance des nouveaux États membres** – qui reçoivent une formation sur la manière d'aider les consommateurs à réagir aux problèmes ou préoccupations qu'ils rencontrent.
- Il est possible de se procurer des informations sur ces **cours de formation**, en visitant www.trace-beuc.org.



Agenda Europa

- Les enfants et adolescents constituent le **groupe cible prioritaire** des initiatives de l'UE en matière d'éducation des consommateurs. En effet, les jeunes sont particulièrement exposés à la pression de consommation, disposent d'un pouvoir d'achat considérable et sont capables d'exercer une grande influence sur les décisions d'achat de leurs parents. Leur donner la **capacité d'agir en consommateurs responsables** est d'autant plus important qu'ils seront eux aussi parents un jour.
- Lancé par l'UE en 2004, l'Agenda Europa contient des informations sur les achats réalisés chez soi et à l'étranger, et d'autres sujets intéressants pour les jeunes âgés de 15 à 18 ans. Accompagnée d'un livret pédagogique, cette publication encourage les élèves à travailler et à réfléchir aux thèmes liés à la consommation, **encadrés par des adultes**.
- La troisième édition s'est distribuée à près de 1,2 million d'exemplaires dans quelque 9 000 écoles **en Europe** entre mai et juin 2006, l'UE contribuant financièrement au projet à hauteur d'environ 2 millions d'euros. L'initiative se poursuivant jusqu'en 2011 minimum, le nombre d'exemplaires augmentera en 2007 pour atteindre près de 2 millions, lesquels seront distribués dans environ **13 000 écoles**. Le financement communautaire passera pour sa part à **3,3 millions d'euros**.



Outils éducatifs interactifs

- L'UE a investi **1,25 million d'euros** dans la conception de **modules éducatifs en ligne destinés aux adultes** : l'un consacré au marché intérieur et aux droits fondamentaux des consommateurs, l'autre aux thèmes financiers. Ces modules ont été conçus par une équipe multinationale d'experts dans le domaine de la consommation, de pédagogues et de juristes.
- Achievés et adaptés pour chacun des 25 États membres en juin 2006, ces outils éducatifs en ligne sont **facilement accessibles** sur le site web DOLCETA (Development of On-Line Education Tools for Adults), <http://www.dolceta.eu>.
- En 2007, ces deux premiers modules seront adaptés pour la Roumanie et la Bulgarie. Un troisième module consacré à un autre thème devrait être achevé en 2008.
- Cette initiative vise essentiellement les **établissements d'enseignement**, les organes gouvernementaux et les associations de consommateurs, qui peuvent jouer un rôle de catalyseur. Ces outils interactifs sont aussi faciles d'accès pour l'ensemble des **citoyens** européens.

Autres initiatives de l'UE

- L'action de l'UE restera essentiellement dirigée vers les **nouveaux États membres** afin de bien informer les citoyens de leurs droits. L'UE a en effet déjà investi **4 millions d'euros** dans des campagnes consacrées aux droits des consommateurs et aux associations de consommateurs en Pologne en 2005, ainsi qu'en République tchèque, en Slovaquie et en Slovénie en 2006.
- L'UE a proposé de mettre sur pied des **maîtres européens** sur les questions de consommation, dotés de bourses d'étude de six mois permettant de suivre une partie du cours dans un autre pays de l'UE. Ces cours viseront à inculquer aux étudiants des **connaissances scientifiques et théoriques** sur les questions de consommation, qu'ils pourront ensuite mettre en pratique dans un contexte professionnel. Un appel à propositions devrait être **lancé dans le courant de l'année 2007**.



Informations complémentaires

- DG Santé et protection des consommateurs (SANCO)
http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm
- Eurobaromètre spécial: achats transfrontaliers dans l'Union européenne, juin 2006
Eurobaromètre sur la protection des consommateurs dans l'UE, novembre 2003
http://ec.europa.eu/health/ph_publication/eurobarometers_en.htm
- Agenda Europa
http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/consumer_diary_en.htm
- Éducation des consommateurs en ligne pour adultes
<http://www.dolceta.eu>
- Cours de formation pour le personnel d'associations de consommateurs
<http://www.trace-beuc.org/>

Copyright: European Communities, 2006
Reproduction is authorised, except for commercial purposes, provided the source is acknowledged.

Directorate-General for Health and Consumer Protection
European Commission – B-1049 Brussels
http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm

Ce document a été financé par la Commission européenne dans le cadre d'un contrat avec la société Qwentes KANTOR. Il est seulement destiné à des fins d'information et ne constitue pas une position officielle de la Commission sur l'interprétation des lois ou politiques européennes.

ISBN: 92-79-02791-3

Printed by