



The European Consumers' Organisation

COMMUNIQUE DE PRESSE
PRESS RELEASE

Contact: John Phelan: +32 (0)2 789 24 01
Date: 11/03/2011
Reference: PR 2011/009

**Plus qu'une question de chiffres:
Le 5^{ème} tableau de bord des conditions de consommation
identifie des objectifs clairs pour les décideurs politiques**

Le BEUC, Bureau européen des unions de consommateurs, accueille favorablement la publication et la plupart des conclusions du 5^{ème} tableau de bord des conditions de consommation (Consumer Scoreboard) de l'UE présenté aujourd'hui par le Commissaire John Dalli dans ses locaux. Le Tableau de bord semestriel est un véritable « recueil de preuves » sur la manière dont les marchés répondent aux attentes des consommateurs tant à l'échelle européenne que nationale, sur la base de différents indicateurs de performance. Il sert souvent de base pour les actions que l'UE envisage d'entreprendre à l'avenir dans ce domaine.

Monique Goyens, Directrice générale du BEUC, a déclaré « les résultats montrent certes les prémices d'un regain de confiance des consommateurs mais ils mettent également en évidence les lacunes d'information des entreprises sur leurs obligations à l'égard des consommateurs. Ils démontrent aussi clairement que le niveau faible de confiance des consommateurs dans certains pays résulte souvent d'une politique des consommateurs peu ambitieuse, d'un manque de surveillance des marchés et d'une faible mise en application des droits des consommateurs ».

Les consommateurs récupèrent doucement après la crise

Le tableau de bord indique une légère progression des indices de consommation dans la plupart des pays, ce qui coïncide avec la reprise des marchés après la crise. Par ailleurs, une forte majorité des Européens (69%) font confiance aux organisations des consommateurs pour protéger leurs droits ; ce pourcentage est plus élevé que celui des autorités publiques (63%). Ceci constitue un appel aux organisations des consommateurs à renouveler et renforcer leurs efforts pour continuer à mériter cette confiance. Les responsables politiques doivent aussi, dès lors fournir aux organisations de consommateurs des ressources qui les aideront à répondre aux attentes des consommateurs. Il est important de souligner que le financement des organisations des consommateurs varie dans l'UE entre 2 euros et 2112 euros pour 1000 habitants.

Les entreprises surestiment leur connaissance des droits des consommateurs

82% des entreprises estiment être bien au courant de la législation en matière de consommation, mais lorsque leurs connaissances sont testées, par ex. sur les exigences légales quand un produit s'avère être défectueux, seulement 26% donnent une réponse correcte. Ces chiffres mettent en évidence un besoin urgent d'informer et d'éduquer les entreprises sur leurs obligations envers les consommateurs.

L'accès des consommateurs à la justice: un défi permanent

Le tableau de bord signale que seulement 13% des consommateurs qui s'estiment lésés introduisent une plainte. Parmi ceux-ci, seulement 52% sont satisfaits de l'issue. Les responsables politiques doivent tenir compte de ce signal pour enfin aborder sérieusement le besoin urgent d'un système de règlement des litiges de consommation qui soit accessible, peu coûteux et efficace. « Nous attendons de l'UE qu'elle prenne un rôle de premier plan pour qu'un système de règlement efficace des litiges de consommation, judiciaire et extrajudiciaire, individuel ou collectif, devienne réalité », a ajouté Monique Goyens.

FIN

BEUC, the European Consumers' Organisation

+32 2 789 24 01 - press@beuc.eu

Want to know more about BEUC? Visit www.beuc.eu

www.twitter.com/beuctweet

[EC register for interest representatives: identification number 9505781573-45](#) 