

QUESTION ÉCRITE E-3340/07
posée par Marc Tarabella (PSE)
à la Commission

Objet: Manque d'information des consommateurs

La plus grande organisation de consommateurs belge, Test Achats, vient de publier les résultats d'une enquête sur le niveau d'information des consommateurs quant à leurs droits.

Il en ressort que seulement une petite minorité de consommateurs est consciente de ses droits et des moyens de les faire valoir.

Cet aveu d'échec ne démontre-t-il pas a fortiori que les consommateurs européens les plus démunis ignorent totalement leurs droits les plus élémentaires, comme par exemple ceux qui ressortent des directives communautaire sur les garanties, le délai de réflexion, etc. ?

La Commission ne pense-t-elle pas qu'elle devrait réorienter complètement ses priorités et entamer des campagnes de longue durée, au niveau européen et national, afin de faire parvenir à tous les citoyens, et pas uniquement aux abonnés à des revues onéreuses, les informations les plus élémentaires sur leurs droits ?

L'enquête démontre également l'ignorance totale des consommateurs qui rencontrent des problèmes lors d'un achat électronique, ignorance de leurs droits à remboursement, des recours en cas de litige, etc...

La Commission ne pense-t-elle pas que, dans ce cas également, le développement extrêmement rapide des formes de commerce en ligne impose des mesures d'information et de mise en garde urgentes, en réorganisant, le cas échéant, les échelles de priorité définies en matière de répartition des moyens budgétaires existants ?