



Recommandation 947 (1982)¹

Protection des intérêts économiques et sociaux des consommateurs

Assemblée parlementaire

L'Assemblée,

1. Vu le rapport sur la protection des intérêts économiques et sociaux du consommateur présenté par sa commission des questions économiques et du développement ([Doc. 4920](#)) ;
2. Rappelant sa [Recommandation 705 \(1973\)](#) relative à la protection du consommateur, et sa [Résolution 543 \(1973\)](#) relative à une Charte de protection du consommateur ;
3. Considérant que les travaux accomplis depuis dix ans sur le plan intergouvernemental ont contribué à la mise en oeuvre des propositions contenues dans la Charte de protection du consommateur ;
4. Notant que, malgré les progrès réalisés, notamment par l'adoption dans la plupart des Etats membres de législations et de réglementations visant à protéger le consommateur, des lacunes persistent, particulièrement dans les domaines de l'information du consommateur sur les droits dont il dispose et du contrôle de l'application des réglementations ;
5. Estimant que la conjoncture économique rend plus nécessaire que jamais une protection efficace des intérêts économiques et sociaux des consommateurs, particulièrement de ceux qui appartiennent aux groupes sociaux les plus vulnérables, qui devraient, avec un pouvoir d'achat en stagnation ou en baisse, obtenir le meilleur rapport qualité/prix pour les produits et services ;
6. Constatant que le niveau de développement des institutions publiques et privées chargées de la protection du consommateur est très différent selon les pays, et qu'une nette distinction apparaît à ce sujet entre pays du Nord et du Sud de l'Europe ;
7. Considérant que tout consommateur doit pouvoir obtenir des informations objectives sur les conditions d'acquisition des produits et d'utilisation des services privés ou publics, sur la nature et les moyens de mise en oeuvre des droits que lui reconnaissent la législation et les réglementations, et sur les voies de recours qui lui sont ouvertes en cas de litige ;
8. Estimant que les organisations de consommateurs doivent être encouragées et appuyées financièrement dans leur action d'information, d'éducation, de conseil et de représentation des consommateurs ;
9. Estimant que les travaux accomplis ou en cours au sein des différentes organisations internationales sont correctement harmonisés grâce à la participation d'observateurs de ces organisations, notamment de l'OCDE et des Communautés européennes, aux réunions du Conseil de l'Europe et à l'échange d'informations entre secrétariats ;

1. Voir [Doc. 4920](#), rapport de la commission des questions économiques et du développement. Texte adopté par la Commission Permanente, agissant au nom de l'Assemblée, le 2 juillet 1982.



10. Considérant que le Conseil de l'Europe a un rôle spécifique à jouer dans la recherche des moyens de promouvoir la protection des intérêts économiques et sociaux du consommateur en raison de sa vocation propre de défense et de protection de l'individu, et de sa compétence particulière en matière de coopération juridique ;

11. Considérant qu'il incombe aux pouvoirs publics, sur le plan national, régional et local, de mettre en oeuvre une politique propre à concilier les intérêts des différents partenaires de la vie économique, en assurant aux consommateurs un traitement équitable,

12. Recommande au Comité des Ministres :

a. de charger le Comité ad hoc d'experts sur la protection des consommateurs dans le domaine économique et social de formuler des propositions d'action visant l'information des consommateurs et la promotion de leurs intérêts dans les domaines suivants :

1. crédit à la consommation ;
2. crédit à la construction ;
3. assurances ;
4. services publics ;
5. négociations entre associations de consommateurs et organisations professionnelles ;
6. groupes sociaux vulnérables ;
7. ententes illicites ;
8. accès des organisations de consommateurs à la télévision ;
9. réparation des dommages ;
10. ventes par correspondance, enseignement par correspondance, démarchage à domicile ;
11. tests de qualité des produits ;

b. de convoquer une réunion soigneusement préparée des représentants des organisations de consommateurs des pays membres, tant privées que publiques ou parapubliques, en vue de confronter leurs modes d'action et de rechercher les moyens d'améliorer leur accès à tous les consommateurs, principalement à ceux qui sont le plus affectés par la crise économique ;

c. de réunir, le cas échéant, les ministres ayant la protection du consommateur dans leurs attributions afin qu'ils se prononcent sur les propositions formulées lors de la réunion mentionnée ci-dessus et qu'ils définissent les actions propres à assurer l'équilibre nécessaire entre les intérêts des différents acteurs de la vie économique : producteurs, distributeurs, prestataires de services publics ou privés, consommateurs et usagers.