



## Résolution 543 (1973)<sup>1</sup>

# Charte de protection du consommateur

Assemblée parlementaire

L'Assemblée,

1. Considérant, pour reprendre les termes du préambule du Statut du Conseil de l'Europe "qu'afin... de favoriser le progrès social et économique, une union plus étroite s'impose entre les pays européens qu'animent les mêmes sentiments" ;
2. Considérant l'intérêt que le Conseil de l'Europe porte à la protection de l'individu et à la défense des droits de certains groupes sociaux particulièrement vulnérables;
3. Persuadée que chaque Etat devrait, conformément à ses traditions propres, mettre en oeuvre une politique générale et active de protection du consommateur ;
4. Insistant, toutefois, sur la nécessité de fonder la politique de protection du consommateur sur un certain nombre de normes internationales afin de ne pas nuire aux échanges commerciaux,
5. Déclare solennellement qu'elle fait siens les principes définis dans la "Charte de protection du consommateur" qui figure en annexe.

---

1. Discussion par l'Assemblée le 17 mai 1973 (7e séance) (voir [Doc. 3280](#), rapport de la commission des questions économiques et du développement). Texte adopté par l'Assemblée le 17 mai 1973 (7e séance).



## **Annexe ANNEXE**

### **Charte de protection du consommateur**

#### **A. Droit des consommateurs à la protection et l'assistance**

(i) Un consommateur est une personne physique ou morale à laquelle des biens sont vendus ou des services fournis pour son usage privé.

(ii) Il incombe à l'Etat d'assurer aux consommateurs une protection juridique complète et une aide active.

(iii) L'Etat devra s'assurer tout particulièrement que protection et assistance soient effectivement accordées à toutes les classes de la société, en particulier aux catégories économiquement et socialement défavorisées.

##### *(a) Protection contre les préjudices matériels dus à des produits dangereux*

(i) La législation nationale devra comporter des règles générales assurant la sécurité en matière de biens (notamment de denrées alimentaires) et de services. Des réglementations spéciales peuvent être nécessaires pour certains produits ou services spécifiques.

(ii) D'une manière générale, il ne devra pas être distribué de marchandises ou fourni de services qui - utilisés normalement et raisonnablement - pourraient nuire aux consommateurs.

(iii) Des normes minimales devront être définies et appliquées en vue d'éliminer ou de réduire autant que possible tout danger inhérent à la composition de biens et de leur emballage, ou à leur manipulation et usage.

##### *(b) Protection contre les atteintes portées aux intérêts économiques du consommateur*

(i) Tout individu acheteur de biens ou de services devra être protégé contre les abus de pouvoir du vendeur, en particulier contre les contrats types établis unilatéralement, l'exclusion dans les contrats de droits légaux essentiels, la demande de paiement de marchandises non commandées et les méthodes de vente agressives ne permettant pas aux consommateurs de se rendre pleinement compte des conditions de vente.

(ii) Le consommateur aura droit à un service après-vente raisonnable pour les biens de consommation durables.

(iii) Dans l'intérêt des consommateurs, les pratiques restrictives nées d'un accord entre sociétés ou appliquées par des détenteurs de monopoles devront être réglementées par la loi.

(iv) La promotion de biens ou de services - y compris les services financiers - ne doit pas être conçue de façon à tromper, directement ou indirectement, celui à qui ils sont offerts ou par qui ils ont été demandés.

(v) La législation nationale devra exiger qu'aucune forme de publicité - visuelle ou auditive - n'induisse en erreur l'acquéreur en puissance du produit ou du service. Quels que soient les supports utilisés, tout auteur d'une publicité devra pouvoir, sur demande, fournir la preuve de l'exactitude de ce qu'il a affirmé. Celui qui ne pourrait produire cette preuve devra, s'il en est prié, procéder à ses frais à la publicité corrective équivalente.

(vi) Tous les détails fournis sur l'étiquette, au point de vente ou dans la publicité, devront être exacts. Ceci porte sur les renseignements relatifs à la nature, à la composition, à la quantité, aux résultats obtenus, à la disponibilité, à la qualité, au prix et à l'origine des biens et des services.

(vii) Les lois interdisant les pratiques commerciales déloyales devront être effectivement administrées et appliquées, et revues périodiquement pour que les plaintes des consommateurs reçoivent les suites qu'elles comportent.

(viii) Des modifications devront être envisagées dans les textes législatifs afin de réprimer les pratiques abusives, incorrectes ou indésirables qui ne sont pas réputées illicites ; en cas de pertes ou de dommages causés par ces pratiques, le consommateur doit pouvoir faire valoir ses droits à réparation.

#### **B. Droit à réparation des dommages**

(i) Tout consommateur devra pouvoir obtenir réparation, de la part d'un fournisseur de biens ou de services, pour toute perte ou préjudice subis à la suite d'une description mensongère ou d'un défaut de fabrication ou de fonctionnement du produit, et devra pour cela pouvoir recourir sans difficultés et à peu de frais à une juridiction nationale ou, pour les petites réclamations, à un arbitre officiel.

(ii) En présence d'un cas apparemment fondé de description trompeuse d'un produit ou d'un service au préjudice d'un consommateur, la charge de la preuve incombera au fournisseur, mais la législation devra également prévoir des moyens raisonnables de protection contre les erreurs involontaires et les renseignements erronés dont le fournisseur ne peut être tenu responsable.

(iii) La faculté d'intenter une action en justice contre les fournisseurs de biens et de services devra, dans le cadre du système judiciaire de chaque pays, être spécifiquement dévolue à un ou plusieurs organismes, mais ne devra pas être limitée au point d'empêcher les organisations de consommateurs et les particuliers d'intenter eux-mêmes des procès.

### **C. Droits des consommateurs à l'information**

(i) L'acquéreur de biens ou de services aura droit à une information suffisante, y compris sur l'identité des fournisseurs, pour lui permettre de faire un choix rationnel entre produits et services concurrents.

(ii) L'acquéreur aura droit à tous renseignements ou avertissements lui permettant d'utiliser en toute sécurité et à son entière satisfaction le produit ou le service fourni.

(iii) Des règles spécifiques obligatoires seront requises concernant la déclaration des diverses caractéristiques : poids, mesures, qualité, composants, date de fabrication et durée de conservation' (pour les aliments, les produits pharmaceutiques et les pellicules photographiques), mode d'emploi, précautions à prendre, clauses du contrat, prix effectif ou taux réel d'intérêt pour le crédit et (si on le juge nécessaire ou opportun) le prix, y compris le prix à l'unité de mesure.

### **D. Droit des consommateurs à l'éducation**

(i) Une formation en matière de consommation sera assurée aux écoliers afin de leur permettre d'agir en consommateurs avisés pendant toute leur vie.

(ii) Des moyens éducatifs devront également être mis à la disposition des adultes dans le domaine de la consommation.

### **E. Droit à la représentation et à la consultation**

(i) Les organisations volontaires de consommateurs seront encouragées et reconnues par le gouvernement et consultées au sujet des lois, des réglementations, des dispositions administratives et des services consultatifs à instaurer en faveur du consommateur, et cette reconnaissance impliquera l'obligation pour ces organisations de publier des informations exactes accompagnées de conseils.

(ii) Chaque pays devra établir, en accord avec ses propres traditions, une autorité forte, indépendante et efficace, représentant les consommateurs et les milieux commerciaux responsables, chargée de conseiller les organes législatifs et exécutifs sur tous les aspects de la protection du consommateur et capable d'assurer, aux niveaux local et national, le respect de la législation et des réglementations en faveur du consommateur et la présence de services adéquats d'information et de consultation.

(iii) Les services publics devront tenir pleinement compte des intérêts et des droits des consommateurs, et devront soit réserver dans leurs conseils d'administration un nombre approprié de sièges aux représentants des consommateurs, soit nommer des comités de consommateurs chargés d'exprimer ces intérêts aux conseils d'administration.

(iv) Chaque gouvernement sera tenu, directement ou par le truchement d'un organisme national des consommateurs, d'effectuer des enquêtes et de publier des informations sur la composition et les caractéristiques des produits, sur leur étiquetage et utilisation, sur l'efficacité des services et sur toutes les questions présentant de l'intérêt pour les consommateurs. Il devra, le cas échéant, prévoir la mise en place de centres consultatifs locaux pour les consommateurs, où l'on pourra aisément se renseigner sur les services offerts par les commerçants locaux.

(v) La mise en application de la législation de protection et l'administration des services consultatifs devront être assurées, dans toute la mesure du possible, au niveau local.

(vi) Les associations responsables de fabricants et de commerçants, aux niveaux national et international en Europe occidentale, devront être encouragées à élaborer leurs propres codes de pratiques commerciales qui, tout en se conformant fondamentalement aux législations nationales, devront s'efforcer de promouvoir des normes plus élevées et seront soumis pour approbation - en même temps que des propositions visant à

*Résolution 543 (1973)*

assurer sur le plan privé et objectif l'application effective de ces codes en collaboration avec les consommateurs - aux organismes nationaux des consommateurs. Les autorités apporteront un soutien public aux codes agréés.