

La commissaire européenne à la Protection des consommateurs en visite au Luxembourg

Le premier contrôleur, c'est vous

Un an après son arrivée au sein de la Commission européenne de José Barroso, la Bulgare Meglena Kuneva a fait taire les sceptiques. Son domaine d'action, la protection des consommateurs est au cœur des problématiques: Mozzarella à la dioxine, jouets dangereux, arnaques sur *Internet*. Pas un jour ne se passe sans une nouvelle «affaire». Avec une seule arme à y opposer: la vigilance individuelle.

■ «L'affaire des aimants dangereux a été révélée par un consommateur du Panama, qui est allé faire expertiser le jouet.» Un an après son audition à Bruxelles, Meglena Kuneva, un des principaux négociateurs de l'adhésion de la Bulgarie à l'Union européenne, a parfaitement pris en main son domaine d'action: la protection des consommateurs.

Au point de pouvoir en mesurer les limites: il est impossible de contrôler 100 % des produits qui pénètrent sur le marché européen. Il n'y a même que 3 % des produits qui le sont en réalité, a-t-elle précisé, en ajoutant qu'à sa demande, «les contrôles ont été augmentés pour passer à 10 % pour les jouets». Des chiffres assez limités, mais comme l'a rappelé la commissaire européenne, «le premier contrôleur, c'est vous! Lorsque les consommateurs européens signalent un problème à leur réseau national, l'information remonte et tous les Européens en profitent.» Selon le rapport annuel publié la semaine



Pour la commissaire européenne, le premier et meilleur niveau de protection des consommateurs, c'est le consommateur lui-même

(Photo: AP)

dernière, le système RAPEX a ainsi traité 1.605 notifications de produits dangereux, soit une augmentation de 53 % par rapport à 2006. Les jouets arrivent en tête des produits incriminés (417) devant les véhicules à moteur (197), les appareils électriques (156) et les cosmétiques (81). Une fois encore, la Chine est le pays dont les produits ont fait l'objet du plus de notifications avec 700. Un séminaire sera organisé en juin, mais Mme Kuneva s'est félicité du rôle joué par l'UE dans ce contexte.

Outre le renforcement de la législation communautaire et de

l'information des consommateurs, elle a indiqué vouloir développer son action en direction des «digital nomads», «qui peuvent se sentir bien partout où ils vont mais qui ont besoin de règles renforcées face à un monde très rapide. Il faut, par exemple, éviter qu'un billet d'avion passe de 5 à 100 euros lorsque le client décide de le réserver.»

«On se rend compte, par exemple sur le téléchargement illégal, que lorsque les adolescents sont informés du caractère délictueux de leurs agissements, leur comportement change», a noté Mme Kuneva.

Aux responsables de l'Union luxembourgeoise des consommateurs, qu'elle a reçus juste après le point presse et qui lui ont précisé que l'ULC avait été saisie de 10 % de cas de plus par an depuis quelques années, surtout françaises et belges, dans des domaines de la construction, de l'immobilier, du crédit et de l'achat de voitures, Mme Kuneva a insisté sur l'importance «de montrer que vous travaillez en réseau, au niveau européen». Plus encore que dans d'autres domaines, cet adage qui veut que l'union fasse la force prend tout son sens.

■ Thierry Labro