

# “LES CONSOMMATEURS DOIVENT AVOIR CONFIANCE DANS LE MARCHÉ UNIQUE”



**Meglana Kuneva**

Commissaire en charge de la protection des consommateurs  
Commission européenne

La protection des consommateurs est, pour la commissaire, un élément essentiel de la mise en place du marché intérieur.

Le vote de la directive sur le crédit à la consommation est une étape de cette démarche. D'autres vont suivre.

## INTERVIEW

### ■ Quel constat faites-vous du fonctionnement du marché du crédit à la consommation ?

Le marché européen du crédit à la consommation demeure très fragmenté nationalement. Selon les chiffres de la BCE, les taux d'intérêt moyens varient de 6,5 % en Finlande à presque 12 % au Portugal ! C'est le signe manifeste que le marché intérieur ne fonctionne pas suffisamment dans ce domaine.

Il existe actuellement des différences considérables entre les régimes juridiques nationaux. L'absence d'une législation réellement harmonisée dans ce domaine engendre des coûts supplémentaires pour les prêteurs, qui doivent s'adapter dans chaque pays à des règles différentes. C'est de plus une source de confusion pour les consommateurs, qui ne savent pas toujours de quelle réglementation ils bénéficient à l'étranger. C'est un cas typique où l'harmonisation des règles de protection des consommateurs constitue un pas important dans la construction du marché intérieur.

La politique des consommateurs est un atout pour le marché intérieur, de même qu'à l'inverse, la réalisation du marché intérieur représente un avantage considérable pour les consommateurs. Je suis convaincue que si les consommateurs reçoivent une information ciblée de qualité et se voient garantir des droits essentiels sur tout le territoire de l'Union, tous les acteurs en sortiront renforcés. De même, l'abaissement des obstacles, notamment législatifs, au marché intérieur profitera à tous : les professionnels verront s'ouvrir de nouveaux marchés jusqu'alors inaccessibles pour cause de législations trop différentes. En plus d'un niveau de protection élevé, les consommateurs bénéficieront d'une offre plus étendue, diversifiée, et de prix plus attractifs du fait d'une concurrence accrue entre les professionnels.

### ■ Le consommateur peut-il se sentir en sécurité dans le marché intérieur ?

Actuellement, en matière de crédit à la consommation, le consommateur bénéficie au moins des normes définies par la directive de 1987. Mais ces normes ne constituent pour l'heure qu'un socle minimal, et les règles varient fortement selon les pays. Que les consommateurs ressentent un certain degré d'incertitude vis-à-vis du marché intérieur peut se comprendre... En revanche, avec la nouvelle directive, les consommateurs disposeront partout en Europe d'une information claire, complète et standardisée sur les produits et ce, avant de conclure le contrat. Cette information sera présentée sur un formulaire unique que tous les prêteurs devront utiliser, ce qui facilitera grandement la comparaison des offres. Le taux annuel effectif global (TAEG) sera calculé de manière harmonisée, ce qui fournira aux consommateurs un chiffre unique leur permettant de savoir facilement quel crédit est le moins cher. D'autre part, quel que soit l'État membre où ils prendront un crédit, les consommateurs bénéficieront du même droit de rétractation de 14 jours, ce qui consti-



“Pour que le marché intérieur fonctionne, les consommateurs doivent être davantage informés, formés et responsabilisés. Ce sont les grands axes de ma politique en matière de consommation.”

tue un élément de sécurité très important. Je pense que ces éléments, parmi d'autres, montrent clairement que le consommateur pourra désormais se sentir en confiance au moment de conclure un contrat de crédit à la consommation dans un pays de l'Union autre que le sien.

Enfin, les consommateurs doivent être formés à utiliser au mieux l'information dont ils disposent : c'est le rôle de l'éducation. Ce sont les grands axes de ma politique en matière de consommation : pour que le marché intérieur fonctionne, les consommateurs doivent être davantage informés, formés et responsabilisés. C'est notre rôle de leur en donner les moyens. Je pense que nous sommes actuellement en train de relever ce défi avec succès.

■ **La directive sur le crédit à la consommation est une étape en matière de protection du consommateur européen. Quelles seront vos prochaines priorités ?**

J'identifie plusieurs priorités stratégiques dans ce domaine. Tout d'abord, il faut que les consommateurs aient davantage confiance dans le marché unique. Cela passe bien sûr par la garantie de leurs droits essentiels dans tous les États membres, mais aussi par une information plus précise et mieux ciblée.

Ensuite, il faut que les consommateurs aient une position plus forte sur le marché : nous devons leur donner les informations nécessaires et suffisantes pour qu'ils puissent choisir les produits qui répondent à leurs souhaits et correspondent à leurs besoins. En outre, il faut développer davantage de matériels éducatifs adaptés.

Nous allons également renforcer le rôle des organisations de consommateurs, pour que les préoccupations des consommateurs soient prises en compte dans l'élaboration des politiques de l'Union.

Enfin, il nous faut évaluer précisément les besoins des consommateurs et les spécificités de chaque secteur. C'est avec cet objectif en tête que j'ai lancé tout récemment le “tableau de bord consommateur” (*consumer scoreboard*) : mieux connaître les problèmes en amont nous aidera à apporter les solutions nécessaires.

■ **À quel degré d'harmonisation souhaitez-vous aboutir ?**

L'harmonisation n'est que l'un des outils à notre disposition. Elle ne doit être employée que lorsqu'un problème spécifique a été identifié, et qu'une harmonisation des législations permet de résoudre efficacement ce problème. Je ne me reconnais pas dans cette dénomination d'harmonisation “maximale”. Je pense en réalité que l'harmonisation doit être ciblée uniquement sur les véritables problèmes, comme c'est le cas pour la directive sur le crédit à la consommation, qui harmonise principalement l'information précontractuelle et contractuelle, le TAEG, le droit de rétractation, et dans une certaine mesure les modalités d'application du droit de remboursement anticipé. Je ne crois pas du tout qu'il faille harmoniser pour le plaisir d'harmoniser : le seul aspect qui compte, de mon point de vue, c'est l'impact que peuvent avoir les actions menées par l'Union européenne sur les consommateurs et sur le marché unique. C'est d'ailleurs pourquoi l'impact de la directive crédit à la consommation sur le marché intérieur, et sur la confiance des consommateurs, sera soigneusement évalué par la Commission dans les années à venir.

■ **Comment les projets actuels, tels que l'harmonisation du marché européen des paiements, sont-ils évalués ?**

En ce qui concerne l'initiative “espace unique de paiement en euros”, il est encore trop tôt pour évaluer son impact, car certains aspects restent à définir plus précisément. Nous avons cependant collecté des données sur différents aspects des instruments de paiement, y compris les tarifs. Ces données seront de nouveau collectées ultérieurement, lorsque tous les outils seront en place. Cela nous permettra de connaître très précisément les effets de cette initiative. Plus généralement, je veillerai à ce que, dans l'avenir, toutes les initiatives concernant les consommateurs fassent l'objet d'évaluations précises, permettant de comparer objectivement la situation “avant” et “après”. ■

Propos recueillis par C.T.