

LE DÉFI DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS CONTRE LES PRODUITS DANGEREUX

UNE PERSPECTIVE MONDIALE



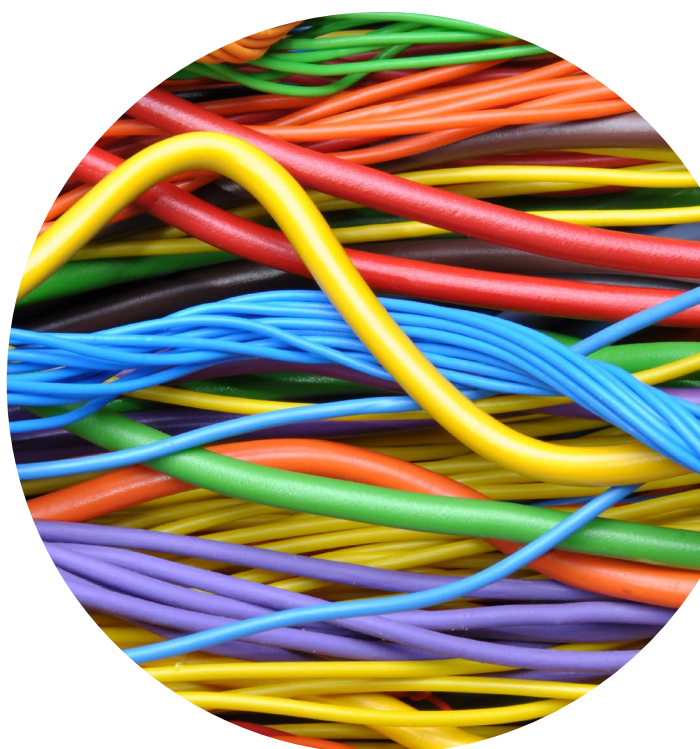
SYNTHÈSE

Ce rapport met en évidence les différences importantes constatées dans la façon dont les pays protègent les consommateurs contre les produits dangereux, ce qui conduit à un système fragmenté à l'échelle mondiale qui a des difficultés à faire face efficacement aux défis posés par la sécurité des produits au XXI^e siècle. Les conclusions de ce rapport, fondées sur une enquête de Consumers International auprès de 132 organisations, dans 100 pays à travers le monde (cf. 1.1 « Nos recherches »), révèlent de bas niveaux de satisfaction face à la situation actuelle :

seulement 13 % des organisations interrogées estiment que les lois de leur pays en matière de sécurité des produits sont efficaces.

Dans certains pays, les cadres de sécurité des produits sont bien plus développés que dans d'autres, et tous présentent leurs propres difficultés. Cependant, en plus de ces difficultés, chaque pays doit faire face aux nouveaux défis amenés par les récents progrès technologiques qui ont changé la façon dont les produits de consommation sont conçus, fabriqués et vendus. De ce fait, la sécurité des produits redevient une priorité en matière de protection des consommateurs. Le développement des chaînes d'approvisionnement internationales et du e-commerce a permis aux produits de consommation d'entrer sur un marché mondial, et a fait émerger de nouveaux défis en ce qui concerne la surveillance du marché et les systèmes d'application des réglementations, créés à l'origine pour opérer à l'échelle nationale ou régionale. Les avancées technologiques ont fait entrer de nouveaux produits sur le marché, et ont apporté des changements fondamentaux aux produits existants, tels que les jouets et les appareils électroménagers connectés. Bien que ces évolutions technologiques soient bénéfiques aux consommateurs, elles ont aussi créé de nouveaux risques et révélé les faiblesses des systèmes de protection des consommateurs déjà en place, auxquelles il est nécessaire de remédier. Nos recherches ont permis d'identifier des défis communs et des priorités en ce qui concerne les améliorations dans trois secteurs-clés.

Premièrement, il est indispensable d'améliorer la sécurité des produits en amont de leur arrivée sur le marché, afin d'éviter de causer d'éventuels torts aux consommateurs. La majorité des organisations interrogées se situent dans un pays où la sécurité des produits est encadrée par des lois, mais elles s'accordent à dire qu'il est nécessaire de les renforcer et de les développer. Les résultats de l'enquête montrent des différences importantes en termes de définitions, de critères et de portée des réglementations, et mettent en évidence la nécessité de clarifier ces dernières et de mettre en place des orientations pour améliorer la sécurité des produits. Les principes directeurs internationaux de l'OCDE, par exemple, les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur (PDNUPC) et les normes de l'organisation internationale de normalisation (ISO), définissent les bonnes pratiques à suivre. Une meilleure application de ces principes permettrait d'uniformiser davantage les systèmes et aiderait les gouvernements et les entreprises à faire face aux défis des marchés mondiaux. Dans les pays où les biens importés et ceux d'occasion, et où les marchés informels, en particulier dans les pays à faible revenu, ne sont pas soumis à certaines exigences, les lacunes dans la législation sur la sécurité des produits suscitent des inquiétudes. Le cadre législatif doit être actualisé, le cas échéant, pour combler ces vides juridiques et s'assurer que les consommateurs sont protégés des nouveaux risques créés par les technologies numériques.





Deuxièmement, il est essentiel de mettre au point des systèmes plus efficaces d'identification des produits dangereux sur le marché, qui peuvent représenter un risque pour les consommateurs. La surveillance du marché est devenue de plus en plus difficile, en raison de la croissance des chaînes d'approvisionnement et des marchés mondiaux. Bien que la majorité des organisations interrogées se trouvent dans un pays doté d'une autorité de surveillance du marché, 41 % d'entre elles considèrent qu'elle ne fait pas un travail efficace. Là où la surveillance du marché ne peut pas couvrir le marché dans son intégralité, une collecte et une diffusion efficaces de l'information sont la clé pour identifier rapidement des produits dangereux. Cependant, 28 % des organisations interrogées ne possèdent pas, dans leur pays, un organisme officiel auquel il serait possible de signaler le risque potentiel de certains produits. Là où de tels organismes sont présents, de nombreux systèmes imposent des limites, en ce qui concerne les types de produits contrôlés ou le statut des personnes pouvant signaler des produits dangereux. Les informations sur ces produits devraient être collectées par une source centrale, accessible au public, et toute personne devrait pouvoir faire part de ses inquiétudes concernant les produits.

Troisièmement, la façon dont les autorités gèrent les produits jugés dangereux doit être améliorée. Les informations concernant ces produits doivent être communiquées aux consommateurs et aux entreprises dans un délai convenable, afin d'éviter de causer d'éventuels torts aux consommateurs et de s'assurer qu'une quelconque défaillance est identifiée rapidement et traitée de manière appropriée. Différentes méthodes sont employées pour diffuser les informations sur les produits dangereux, mais seulement une organisation interrogée sur cinq possède dans son pays un système d'alerte rapide en ligne, qui est considéré par beaucoup comme le meilleur moyen de coordonner et partager l'information. Les organisations interrogées ont aussi mis en évidence la nécessité pour les consommateurs de pouvoir accéder plus

facilement aux résolutions des plaintes et des litiges, afin de trouver une solution satisfaisante aux éventuels problèmes rencontrés. L'une des difficultés majeures soulevées par ces mêmes organisations concerne l'application des lois. Dans de nombreux pays, les mesures correctives ne sont pas obligatoires et les sanctions ne sont que rarement mises en application, bien qu'en théorie, elles soient applicables. Par exemple, les rappels de produits dangereux sont obligatoires dans moins de la moitié des pays des organisations interrogées, il n'est donc pas surprenant que

deux tiers d'entre elles admettent que les rappels sont rares.

Les violations des lois régulant la sécurité des produits doivent être punies, et ceux qui les commettent doivent savoir que leurs actes ne seront pas sans conséquence.

Une solide gouvernance est cruciale pour gérer et soutenir toutes les étapes des améliorations, avoir un aperçu stratégique des enjeux et coordonner le travail. Une gestion efficace contribuerait à résoudre le problème des ressources insuffisantes, qui touche en particulier la surveillance du marché et les autorités de contrôle. Ce problème est considéré par de nombreuses organisations interrogées comme un obstacle au bon fonctionnement du cadre de sécurité des produits. La création d'une institution indépendante mandatée par le gouvernement pour la sécurité des produits s'avère aussi essentielle, et aurait pour but de repenser le cadre existant et d'intervenir si nécessaire.

Une coopération améliorée et la collaboration des gouvernements avec les agences de protection des consommateurs, à l'échelle nationale et internationale, se révèle être une priorité pour faciliter le changement, uniformiser les systèmes et s'assurer que les consommateurs sont protégés sur le marché mondial.



Lisez l'article complet écrit avec l'aide d'UL chez:

www.consumersinternational.org