



# ÉLECTIONS EUROPÉENNES 2024

Une consommation plus  
responsable pour rapprocher  
l'Europe des citoyens



## UFC-Que Choisir : QUI SOMMES-NOUS ?

Fondée en 1951, l'UFC-Que Choisir est la principale association de consommateurs française. Elle informe, conseille, défend les consommateurs et se mobilise pour une consommation responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux.

Indépendante des formations politiques, syndicales et professionnelles, elle dispose d'un réseau de 135 associations locales réparties sur tout le territoire, qui accompagne les consommateurs dans la résolution de 100 000 litiges chaque année. Ses 140 salariés, basés au siège à Paris, publient des articles et enquêtes pour le magazine « Que Choisir » et le site internet [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org), conduisent des tests comparatifs, lancent des actions en justice, et réalisent des études économiques et des actions de plaidoyer pour éclairer et œuvrer à des décisions permettant de rendre accessible à tous une consommation plus sobre et responsable.

Par ses actions, l'UFC-Que Choisir porte la voix des consommateurs auprès des décideurs, du secteur privé et des autorités publiques, aussi bien à l'échelon français qu'europpéen. Membre fondateur du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), elle œuvre aux travaux de ce réseau, mais défend également directement les intérêts des consommateurs français auprès des institutionnels bruxellois, et au sein du groupe d'experts consommation de la Commission européenne (CPAG).

## LE TOP 5 De nos recommandations



Favoriser l'adoption d'un **étiquetage de la durabilité alimentaire**



Réformer la procédure d'autorisation des **pesticides**



Protéger les consommateurs face à la **fraude bancaire**



Permettre aux consommateurs d'accéder à des **voitures électriques plus petites et plus abordables**



Donner aux consommateurs plus de contrôle et de garanties sur l'utilisation de leurs **données personnelles**

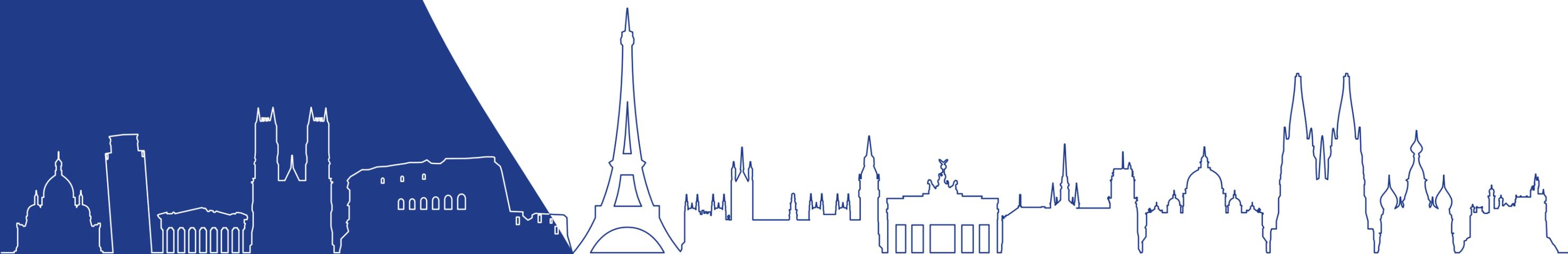


Le 9 juin prochain, les Français sont appelés aux urnes pour élire les eurodéputés qui les représenteront pour les cinq prochaines années au Parlement européen. Ce choix ne sera pas anodin, d'autant plus que les nouveaux élus devront prendre leurs fonctions dans un contexte marqué par l'inflation (alimentaire, mais aussi énergétique...), de nombreux défis numériques, sans oublier la crise climatique. Alors que les décisions européennes impactent les consommateurs (pénurie de médicaments, allégations sur les produits de grande consommation, durée de garantie des biens, etc.), il est crucial que la voix des aspirants à une société de consommation plus juste, sobre et responsable soit entendue.

En tant que membre fondateur du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), notre association a toujours été convaincue de l'importance de porter la voix des consommateurs à Bruxelles, en échangeant directement avec les institutionnels ou en participant au groupe d'experts consommation de la Commission européenne. Au cours des mandatures passées, nous avons obtenu de belles victoires comme l'abolition des frais d'itinérance/roaming pour la téléphonie mobile, un cadre plus protecteur des consommateurs en matière de crédit à la consommation ou encore la possibilité d'agir en justice au nom d'un groupe de consommateurs européens.

Si je ne peux que m'en réjouir, il reste néanmoins de nombreux défis à relever pour que le marché européen soit plus sûr, plus juste et à la hauteur des enjeux sanitaires et environnementaux pour une consommation plus responsable. Soucieux de faire avancer cette cause, nous avons préparé ce manifeste qui vous présente nos principales recommandations concrètes. Dès lors qu'elles sont tout à la fois parlantes et impactantes pour les citoyens, permettant en outre de souligner l'importance de l'Europe dans leur vie quotidienne, j'appelle les candidats à la prochaine élection européenne à les examiner attentivement, à les porter dans le débat et dans le cadre de leur prochain mandat.

*Marie-Amaudine Stévenin*  
Présidente de l'UFC-Que Choisir



## POUR ORIENTER LES CONSOMMATEURS VERS DES CHOIX PLUS DURABLES

### FAVORISER L'ADOPTION D'UN ÉTIQUETAGE DE LA DURABILITÉ ALIMENTAIRE AU NIVEAU EUROPÉEN basé sur une méthodologie pertinente, tel que le Planet-Score

**PROBLÈME** En dépit des grandes annonces de sa stratégie de la Ferme à la Table, la Commission européenne n'a pas présenté son initiative tant attendue pour des systèmes alimentaires durables. Faute d'information, les consommateurs européens sont pour le moment relativement démunis lorsqu'ils veulent opter pour des aliments plus durables.

#### SOLUTION

Nous appelons à la mise en place d'un étiquetage européen de la durabilité alimentaire, afin de les aider à comprendre quel est l'impact des aliments, et faire ainsi des choix plus éclairés pour leur assiette. La définition de la méthodologie sera toutefois clé, et celle basée sur les analyses de cycle de vie, ne permettant pas d'effectuer des distinctions entre les aliments provenant d'une agriculture intensive, extensive ou bio, a déjà prouvé qu'elle n'était pas pertinente pour ce secteur. Nous préconisons une méthodologie qui prenne mieux en considération notamment les impacts sur la biodiversité et les services écosystémiques, telle que celle du Planet-Score.

### AIDER LES CONSOMMATEURS À OPTER POUR DES INVESTISSEMENTS BÉNÉFIQUES POUR LA PLANÈTE

**PROBLÈME** Les consommateurs sont de plus en plus soucieux de la manière dont ils investissent leur épargne et souhaitent contribuer à la transition vers une économie plus durable. Cependant, un certain nombre d'obstacles se dresse sur leur chemin. Surfant sur cette sensibilité aux enjeux environnementaux, les banques et autres sociétés de gestion de portefeuilles sont nombreuses à proposer aux épargnants des fonds dits « durables » ou « verts » en alternative aux fonds traditionnels... Toutefois, les consommateurs ne bénéficient pas d'une information fiable dans ce domaine et sont régulièrement confrontés au greenwashing.

### PROLONGER LA DURÉE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ EN FONCTION DE LA CATÉGORIE DE PRODUITS

**PROBLÈME** Si les consommateurs souhaitent acheter des produits plus durables, la responsabilité de cette transition ne peut pas reposer sur leurs seules épaules. Il faut également agir sur l'offre, afin que les produits qui entrent sur le marché soient conçus de manière plus durable. En cas de panne sur leur appareil, les consommateurs français peuvent le faire réparer ou le remplacer gratuitement pendant les 2 ans suivant l'achat, sans avoir à prouver l'origine du dysfonctionnement. Cette garantie légale de conformité est donc un outil extrêmement incitatif pour mettre sur le marché des produits qui ne tomberont pas en panne les premières années. Aujourd'hui, elle s'applique sans distinction de catégorie de produits, et n'est pas associée à sa durée de vie ou son espérance d'utilisation. Pourtant, selon notre dernière enquête fiabilité, une fois les 2 ans passés, certains produits tombent rapidement en panne. Si seules 3% des imprimantes étaient en fin de vie après 2 ans, ce chiffre augmente à 10% à 3 ans, 20% à 4 ans et 34% à 5 ans.

#### SOLUTION

Pour garantir que les produits soient plus durables et lutter contre l'obsolescence prématurée, l'UFC-Que Choisir est convaincue que l'extension de la garantie légale de conformité est l'un des outils les plus efficaces. Nous appelons donc à ce qu'elle soit prolongée en fonction de la durée de vie, par catégorie de produits. Pour qu'elle soit véritablement incitative et utile pour les consommateurs, elle doit s'accompagner d'un renversement de la charge de la preuve de même durée, pour qu'ils n'aient pas à prouver d'où provient le dysfonctionnement. Cette garantie devra être clairement indiquée au moment de l'achat.

#### SOLUTION

Pour mettre un terme à l'opacité de cet environnement, nous appelons à la mise en place d'un système de labellisation ou de notation européen pour les produits d'investissement durables, qui soit facilement compréhensible et repose sur des critères exigeants. Il permettra aux consommateurs de comparer les offres et d'orienter leurs choix vers des investissements réellement durables. Il faut également définir des obligations d'inspection pour les autorités de contrôle et un catalogue de sanctions, pour qu'elles puissent sanctionner les acteurs trompant les consommateurs avec de fausses promesses de durabilité. L'évaluation en cours du règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans les services financiers est une belle opportunité pour proposer de telles mesures.

## POUR UN ENVIRONNEMENT SANS SUBSTANCES INDÉSIRABLES

### RÉFORMER LA PROCÉDURE D'AUTORISATION DES PESTICIDES

**PROBLÈME** En dépit de leurs conséquences désastreuses sur la biodiversité, la qualité des eaux et des sols, et la santé via l'alimentation et l'air, de nombreux pesticides dangereux sont autorisés en Europe. Cette situation s'explique par les multiples failles des systèmes d'évaluation et d'autorisation des pesticides, qui permettent leur maintien sur le marché pendant de longues années. Les autorités n'effectuent en effet jamais de tests sur leur toxicité, mais se contentent de lire des analyses, très majoritairement transmises par les fabricants eux-mêmes. Symbole de ce dysfonctionnement, le glyphosate vient d'être réautorisé pour 10 ans, quand bien même il a été classé comme cancérigène probable par le Centre international de Recherche sur le Cancer en 2015. L'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) a elle-même reconnu un manque de moyens et de données disponibles à la bonne réalisation de ses évaluations.

#### SOLUTION

Afin de protéger efficacement les consommateurs, les ressources en eau et la biodiversité, l'UFC-Que Choisir demande une révision des lignes directrices sur la procédure d'autorisation des pesticides. L'EFSA doit refuser tout dossier ne contenant pas l'intégralité de la production scientifique des 10 dernières années concernant la toxicité des pesticides en réexamen. Elle doit prendre en compte l'ensemble des études universitaires montrant leurs effets néfastes, y compris à faible dose.

### INTERDIRE LES POLLUANTS ÉTERNELS (PFAS) DANS TOUTE L'UNION EUROPÉENNE

**PROBLÈME** Les substances poly- et perfluoroalkylées, communément appelées PFAS ou polluants éternels, sont une famille de produits chimiques industriels utilisés dans de nombreux produits de consommation, car ils leur permettent d'être antiadhésifs, sulfurisés ou bien imperméables (vêtements, ustensiles de cuisine, emballages alimentaires résistants à la chaleur...). Ils sont considérés comme toxiques et à l'origine de cancers et de problèmes dans le développement des fœtus. De plus, ils ne se décomposent pas et peuvent rester dans le corps humain ou bien l'environnement pendant des décennies.

#### SOLUTION

Nous appelons à l'interdiction de ces polluants éternels dans les produits de consommation. Ils n'auraient jamais dû être mis sur le marché en premier lieu. C'est pourquoi, dans le cadre de la révision REACH à venir, il faudra veiller à ce que la réglementation permette une action précoce et préventive pour garantir que l'utilisation de tels produits chimiques ne se généralise dans les produits de consommation.

### GARANTIR DES EMBALLAGES ALIMENTAIRES, DE LA VAISSELLE ET DES FOURNITURES SCOLAIRES SANS SUBSTANCE DANGEREUSE

**PROBLÈME** Les consommateurs sont bien trop souvent exposés à des substances indésirables et des produits chimiques potentiellement dangereux. Plastifiants des bouteilles, assiettes, gobelets, couverts ou pailles en matières premières végétales, mais aussi stylos-billes ou cartouches d'encre contiennent des composés indésirables pour l'environnement et la santé.

#### SOLUTION

Les consommateurs doivent avoir la garantie que les emballages de leurs aliments, la vaisselle qu'ils utilisent et les fournitures de leurs enfants sont sûrs. Il est grand temps de réviser le règlement sur les matériaux en contact avec l'alimentation. Ces nouvelles règles doivent inclure une interdiction des substances particulièrement indésirables, une procédure d'autorisation pour les matériaux en contact avec les aliments et une approche harmonisée de l'étiquetage. De plus, nous appelons à la création d'une réglementation pour les fournitures scolaires, à l'image de celle qui existe pour la sécurité des jouets.

## POUR UNE MOBILITÉ RESPECTUEUSE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET DES DROITS DES CONSOMMATEURS

### PERMETTRE AUX CONSOMMATEURS D'ACCÉDER À DES VOITURES ÉLECTRIQUES PLUS PETITES ET PLUS ABORDABLES

Cette demande repose sur deux piliers : de nouvelles obligations pour les constructeurs et une meilleure information pour les conducteurs.

#### Introduire des exigences d'efficacité pour les voitures électriques

##### PROBLÈME

La demande en électricité va augmenter du fait du déploiement des voitures électriques, toutefois la production nationale d'énergie décarbonée ne va pas forcément pouvoir suivre le rythme. Pour éviter que le secteur du transport ne devienne un trop grand consommateur d'électricité et de matières premières critiques nécessaires aux batteries, il est urgent de rendre les véhicules électriques plus efficaces.

##### SOLUTION

Nous appelons à l'adoption d'objectifs d'efficacité ambitieux pour les véhicules électriques. Cela ne concernerait pas uniquement la consommation du véhicule lorsqu'il roule. Il est en effet essentiel de prendre en considération tout le cycle de vie du véhicule, de l'extraction des matières premières à la fin de vie. L'objectif doit être de favoriser la mise sur le marché de véhicules plus petits, plus légers et moins énergivores pour réduire la consommation énergétique et les coûts pour les consommateurs.

### Améliorer l'information des acheteurs de voitures grâce aux labels automobiles

##### PROBLÈME

Les consommateurs souhaitant acheter une voiture peu polluante, peuvent facilement être induits en erreur. En effet, l'étiquette énergie actuelle classe les véhicules entre eux au sein d'une même catégorie de poids. En conséquence, des SUVs plus efficaces que leurs concurrents peuvent potentiellement obtenir une meilleure note qu'une petite voiture qui consomme beaucoup moins. Des consommateurs pourraient être tentés d'opter pour un véhicule émettant plus de CO<sub>2</sub> car il semble afficher une meilleure note. Par ailleurs, l'étiquette énergie ne prend pas en considération les spécificités des véhicules électriques, qui obtiennent tous la même note.

##### SOLUTION

Nous appelons à une réforme ambitieuse de l'information aux consommateurs dans ce domaine. La Commission européenne vient de relancer son travail sur ce dossier, il y a donc une nouvelle fenêtre d'opportunité. L'étiquette devrait intégrer une information sur la performance économique (coût d'utilisation kilométrique), la performance environnementale (analyse de cycle de vie, émissions d'autres polluants). Elle devrait également s'appliquer aux véhicules électriques, et fournir des informations sur le temps de recharge et la durabilité de la batterie. De plus, lors des ventes sur le marché de l'occasion, nous demandons un certificat de l'état de santé de la batterie. Une information sur la consommation réelle du véhicule thermique pourrait également être fournie.

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE ET RENFORCER LES DROITS DES VOYAGEURS, NOTAMMENT FERROVIAIRES

Voyager en train permet de réduire son impact carbone. Cependant, si l'on souhaite promouvoir ce mode de transport encore faut-il que le train devienne beaucoup plus pratique, accessible et abordable. Dans cette perspective, l'amélioration de l'expérience billettique et le renforcement des droits des passagers pour les trajets multimodaux constitueraient des étapes importantes.

### Introduire des droits des passagers pour les trajets multimodaux

**PROBLÈME** Les passagers qui doivent prendre plusieurs modes de transport pour atteindre leur destination (par exemple un train, puis un car) sont désavantagés en cas d'incident, car en général ils ne bénéficient pas d'un ticket unique pour l'intégralité de leur trajet. Ils ne sont donc pas couverts en cas de retard et de correspondance manquée, ce qui peut nuire à l'attractivité de ces modes de déplacement.

### SOLUTION

Pour encourager le report modal, nous appelons à compléter les droits des passagers sectoriels par des règles contraignantes pour les trajets multimodaux. Ces passagers doivent bénéficier d'un droit au réacheminement, à une assistance et à compensation en cas de problème, cela pour tous les types de contrats multimodaux.

### Simplifier la réservation des billets

**PROBLÈME** De nombreux consommateurs souhaitent réduire l'impact carbone de leurs déplacements, néanmoins le report modal ne peut pas uniquement reposer sur leur bonne volonté. Une des préconditions est la mise en place d'une offre multimodale qui soit simple d'utilisation et attractive. Cependant, la planification et l'achat de billets pour des voyages combinant différents modes de transport s'avèrent aujourd'hui bien souvent fastidieux.

### SOLUTION

Alors que la Commission européenne devait présenter une proposition législative pour des services numériques de mobilité multimodale, ce texte a disparu de l'agenda. Pilier de l'amélioration de l'expérience utilisateur, il doit être remis au programme de travail sous la prochaine mandature. L'objectif serait de pouvoir accéder à des plateformes donnant des informations complètes sur les prix et les horaires des différents opérateurs d'une manière totalement neutre. Le passager devrait pouvoir choisir comment classer les résultats selon ses préférences (trajet le plus court, le moins cher, le plus durable). Il devrait ensuite pouvoir recevoir de l'information en temps réel sur son trajet, peu importe la plateforme de réservation.

## Clarifier les droits des passagers et renforcer leur application

**PROBLÈME** Sur le papier, les passagers bénéficient de nombreux droits. En pratique, les faire valoir est un véritable parcours du combattant. De plus, les intermédiaires en ligne occupent désormais une place centrale dans la réservation de billets pour les consommateurs. Or, à ce jour, aucune règle ne définit leurs responsabilités envers les voyageurs (remboursement etc.), les laissant souvent démunis en cas de perturbation lors de leur voyage.

### SOLUTION

Afin de garantir que les consommateurs puissent pleinement se prévaloir de leurs droits, il est indispensable de leur donner les outils adéquats. Ainsi, les remboursements et le paiement des compensations devraient être automatisés. De plus, les autorités en charge d'appliquer les règlements des droits des passagers devraient être dotées de pouvoir d'investigation et de sanction harmonisés et dissuasifs (ex : possibilité d'imposer des amendes sur le chiffre d'affaires des entreprises). Enfin, des règles introduisant des responsabilités claires pour les intermédiaires en ligne envers les consommateurs devraient être introduites.

## Remédier aux lacunes de la protection des voyages à forfait

**PROBLÈME** Durant la pandémie de COVID-19, de nombreux voyageurs ont été confrontés à des annulations, se sont vu imposer des avoirs alors qu'ils auraient préféré un remboursement, et ont pour certains perdu leur argent. Cette situation, tout comme la faillite de Thomas Cook, ont mis en lumière l'urgence de repenser les modèles économiques des acteurs du voyage basés sur le paiement anticipé et de clarifier le fonctionnement des avoirs.

### SOLUTION

Il faut profiter de la révision de la directive sur les voyages à forfait pour renforcer les droits des voyageurs, notamment en matière de protection contre l'insolvabilité ou d'annulations massives en période de crise. Pour cela, il faut notamment limiter les prépaiements, garantir le maintien de l'alternative entre remboursements et avoirs au choix du consommateur, protéger les avoirs en cas de faillite et clarifier les règles d'annulation en période de crise.

**PROTÉGER LES CONSOMMATEURS  
CONTRE LA FRAUDE BANCAIRE EN LIGNE**

**PROBLÈME**

À l'UFC-Que Choisir, nous assistons à un véritable essor en nombre et en volume des litiges pour fraude bancaire. Nous avons d'ailleurs déposé plainte contre 12 banques en 2022 pour pratiques commerciales trompeuses, en raison de la systématisation du refus de remboursement. Si en théorie les règles en place, notamment via l'authentification forte, sont censées protéger les victimes des cyberattaques visant leur compte bancaire, en pratique, les banques trouvent bien souvent des moyens de contourner leurs obligations, en recourant notamment au motif de la négligence du consommateur.

**SOLUTION**

Nous appelons au respect du principe du remboursement immédiat en cas de fraude et à une meilleure prise en compte des nouvelles formes de fraude. Face aux hackers toujours plus inventifs (ex : spoofing), il faut définir beaucoup plus strictement la « négligence » du consommateur aboutissant au non-remboursement.

**DONNER AUX CONSOMMATEURS DAVANTAGE DE CONTRÔLE ET DE GARANTIES SUR L'UTILISATION DE LEURS DONNÉES PERSONNELLES**

**PROBLÈME**

Si les consommateurs ont conscience de la collecte de données dont ils sont l'objet dans leur quotidien, ils sont loin d'en mesurer l'ampleur et l'exploitation qui en est faite. Que ce soit lorsqu'ils réalisent des achats en ligne, se déplacent avec leur smartphone dans la poche, ou renseignent des informations de santé dans une application, ils laissent derrière eux des données qui peuvent être utilisées à leur insu. Cette surveillance commerciale massive vise à développer la publicité ciblée en ligne, qui met tout en œuvre pour inciter les consommateurs à réaliser des achats impulsifs et encourager la surconsommation.

**SOLUTION**

Les législateurs européens doivent en permanence évaluer si le cadre législatif, en particulier celui du droit de la consommation, est adapté aux enjeux numériques émergents et nouveaux modèles économiques basés sur les données. Dans toute situation, les consommateurs doivent expressément consentir préalablement à la collecte et au partage de leurs données, à plus forte raison pour des données sensibles, telles que celles de santé.

**PRÉVENIR LES PÉNURIES DE  
MÉDICAMENTS**

**PROBLÈME**

Bien trop souvent, les consommateurs ne réussissent pas à obtenir leurs médicaments à la pharmacie, en raison de pénuries. En parallèle, les politiques tarifaires des laboratoires font augmenter leurs prix. En tant que biens essentiels, les médicaments ne devraient pas être dépendants des seules règles du marché.

**SOLUTION**

Nous appelons à ce que la révision actuelle de la législation pharmaceutique se traduise notamment par des obligations renforcées pour les industriels concernant tous les médicaments, assorties de sanctions dissuasives et proportionnées. Elle doit également permettre aux associations de patients et d'usagers d'être étroitement associées à la définition des listes de médicaments critiques. Enfin, elle doit pouvoir être complétée / renforcée par la législation nationale, lorsque celle-ci est plus protectrice des intérêts des patients.

**PERMETTRE AUX ETATS MEMBRES DE RENDRE  
LE NUTRI-SCORE OBLIGATOIRE SUR LEUR TERRITOIRE**

**PROBLÈME**

Alors que la Commission européenne s'était engagée à présenter un étiquetage nutritionnel à l'avant des produits obligatoire et harmonisé dans toute l'Union européenne pour fin 2022, celui-ci n'a jamais vu le jour. Pourtant, face à l'augmentation préoccupante du surpoids et de l'obésité, cet étiquetage est un véritable enjeu de santé publique.

**SOLUTION**

Reconnu comme modèle officiel dans plusieurs pays européens, le Nutri-Score a déjà prouvé sa capacité à orienter les consommateurs vers des choix plus sains, et à inciter les fabricants à améliorer leurs recettes. Etant donné que la Commission européenne n'a pas (encore) tenu sa promesse, elle doit désormais laisser la possibilité aux Etats membres qui le souhaitent de rendre obligatoire le Nutri-Score sur leur territoire afin d'accroître son efficacité.

# INFORMATIONS

## Contact

UFC-Que Choisir

233, Boulevard Voltaire 75010 PARIS

Tél. +33(0) 1 44 93 18 89

Adresse mail : [mchevillard@quechoisir.org](mailto:mchevillard@quechoisir.org)

## Date de publication

Février 2024

## Crédits photo

Adobe Stock ©

Alexis Lecomte ©

