



**INFORMATION · INFORMATORISCHE AUFZEICHNUNG · INFORMATION N  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ · NOTA D'INFORMAZIONE · TER DOCUMENTAL..**

Brussels, May 1981

SECOND PROGRAMME FOR A CONSUMER PROTECTION AND INFORMATION POLICY

On 19 May 1981, the Council adopted a new Community consumer action programme. The programme had been forwarded by the Commission to the Council on 27 June 1979 and presented by the Commissioner with special responsibility for consumer affairs, Mr Narjes.

This programme, intended to cover a period of five years so as to ensure the necessary legal continuity, takes over in their entirety the grounds, objectives and principles of the preliminary programme adopted by the Council on 14 April 1975. Its driving force is still the need to enable the consumer to make fully-informed choices and so properly to fulfil the role of a balancing factor in the market mechanism. It restates the five basic rights ascribed by the preliminary programme to the consumer: the right to protection of health and safety, the right to protection of economic interests, the right of redress, the right to information and education and the right of representation.

The aim of the second programme is to continue and intensify the activities undertaken under the preliminary programme. In general, this means taking account of the economic situation, of which pay squeezes and continuing unemployment are particular features, and the revival of protectionist tendencies. The new action programme can on no account be used as an excuse for taking measures damaging to intra-Community trade.

Consumer policy, which has been notably defensive, must henceforth be one more open to dialogue.

Although legislative measures are still regarded as necessary in many cases to safeguard the consumer's basic rights, other means of implementing certain principles will be sought, such as setting up special agreements

./..

between the various interested parties, which would have the advantage of giving the consumer additional guarantees as regards good trading practices.

The programme sets out the priorities to be maintained and pursued in the coming years.

In the field of health and safety, the Commission will submit to the Council additional provisions for implementing the Directives on the labelling of foodstuffs and cosmetics; it will pursue the measures taken with regard to the characteristics of textiles and toy safety; it will also continue to implement a scheme for the speedy exchange of information on accidents occurring in the home: this scheme will make it possible to inform the public swiftly and, where necessary, to withdraw or modify the product in question.

As regards the protection of economic interests, the Community will extend its activities in the service sector, whether services are linked to a product or not or whether these are provided by a public service; the quality of after-sales service will have to be improved, with regard, in particular, to the length of the warranty period. The Commission will study the possibilities of encouraging the consultation of the consumer by certain public departments. It will continue its pilot experiments in connection with access to the courts.

In the information and education field, the Commission will continue its price surveys and will endeavour to promote better information on the particular features of products. While continuing pilot experiments in consumer education, the Commission will develop seminars for the training of teachers and the education of adult consumers.

The Commission will forward to the Council a memorandum on consumer representation, continue its aid to the consumer association and endeavour to promote their representation on standardization bodies and their dialogue with the various sectors of industry.

TALSMANDENS GRUPPE  
SPRÉCHERGRUPPE  
SPOKESMAN'S GROUP  
GROUPE DU PORTE-PAROLE  
GRUPPO DEL PORTAVOCE  
BUREAU VAN DE WOORDVOERDER

**INFORMATION  
INFORMATORISCHE AUFZEICHNUNG  
INFORMATION MEMO**

**NOTE D'INFORMATION  
NOTA D'INFORMAZIONE  
TER DOCUMENTIE**

Bruxelles, Mai 1981

**DEUXIEME PROGRAMME POUR UNE POLITIQUE DE PROTECTION ET D'INFORMATION  
DU CONSOMMATEUR**

Le Conseil des Ministres a adopté le 19 mai 1981 un nouveau programme d'action de la Communauté à l'égard des consommateurs. Celui-ci avait été transmis le 27 juin 1979 par la Commission au Conseil et défendu par le Commissaire responsable, Monsieur NARJES.

Prévu pour une période de cinq ans, afin d'assurer la continuité légale nécessaire, ce programme reprend dans l'ensemble les motivations, les objectifs et les principes du Programme préliminaire adopté par le Conseil le 14 avril 1975. Sa raison d'être demeure en effet la nécessité de mettre le consommateur en mesure d'agir en toute connaissance de cause et de jouer ainsi pleinement son rôle de facteur d'équilibre dans les mécanismes de marché. Il rappelle les cinq droits fondamentaux qui ont été reconnus au consommateur dans le programme préliminaire : droit à la protection de sa santé et de sa sécurité, droit à la protection de ses intérêts économiques, droit à la réparation des dommages, droit à l'information et à l'éducation, droit à la représentation.

Le but du deuxième programme est de poursuivre et d'approfondir l'action entreprise dans le cadre du programme préliminaire. D'une façon générale, ceci signifie, d'une part, une prise en compte de la situation économique, caractérisée en particulier par un tassement de la progression des revenus et la permanence du chômage, et, d'autre part, une recrudescence des tendances au protectionisme. Le nouveau programme d'action ne pourra nullement servir comme prétexte pour des actions néfastes aux échanges intérieurs de la Communauté.

La politique à l'égard des consommateurs qui s'est surtout présentée sous un aspect défensif, devra désormais être orientée de manière plus ouverte sur le dialogue.

D'autre part, tout en considérant que des actions législatives demeurent nécessaires dans de nombreux cas pour assurer au consommateur l'exercice de ses droits fon-

damentaux, l'application de certains principes pourra être recherchée par d'autres voies, telles que l'établissement d'accords particuliers entre les divers intéressés, qui auraient l'avantage de donner au consommateur des assurances supplémentaires en matière de bonnes pratiques commerciales.

Le texte du programme énumère les actions prioritaires à poursuivre et à entreprendre dans les prochaines années.

En matière de santé et sécurité la Commission présentera au Conseil les dispositions complémentaires pour l'application des directives relatives à l'étiquetage des denrées alimentaires et aux cosmétiques; elle poursuivra l'action entreprise en ce qui concerne les caractéristiques des textiles et la sécurité des jouets; elle poursuivra également la mise en oeuvre d'un mécanisme d'échange rapide d'information sur les accidents survenus dans les foyers: ce mécanisme permettra d'informer rapidement le public et le cas échéant de retirer ou modifier le produit incriminé.

En matière de protection des intérêts économiques, la Communauté développera son action dans le domaine des services, que ceux-ci soient ou non liés à un produit, ou qu'ils soient fournis par un service public; il conviendra d'améliorer la qualité du service après-vente, notamment en ce qui concerne la durée de la garantie. La Commission étudiera les possibilités de promouvoir la consultation des consommateurs auprès de certains services publics. Elle poursuivra des expériences pilotes dans le domaine de l'accès à la justice.

En matière d'information d'éducation, la Commission poursuivra ses enquêtes sur les prix et s'efforcera de promouvoir une meilleure information sur les caractéristiques des produits. Tout en poursuivant des expériences pilotes dans le domaine de l'éducation des consommateurs, la Commission développera des séminaires pour la formation des enseignants et l'éducation des consommateurs adultes.

La Commission transmettra au Conseil une communication sur la représentation des consommateurs, poursuivra son aide aux organisations représentatives et s'efforcera de promouvoir leur représentation auprès des organismes de normalisation et leur dialogue avec les milieux professionnels.