

Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013

2007/2189(INI) - 13/03/2007 - Document de base non législatif

OBJECTIF : proposer une stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013.

CONTEXTE : la politique des consommateurs de l'UE sera au centre de la prochaine phase du marché intérieur, conformément à la communication de la Commission au Conseil de printemps 2007 sur le réexamen du marché unique (COM(2007)0060). Les 493 millions de consommateurs européens sont au cœur des trois principaux défis auxquels l'Union doit faire face: la croissance, l'emploi et la nécessité de resserrer les liens avec les citoyens. Le marché intérieur est potentiellement le plus important marché de détail du monde. Aujourd'hui, il reste largement fragmenté suivant des lignes de partage nationales et ne forme que 27 mini-marchés. L'enjeu, pour la Commission, est de montrer, d'ici 2013, à tous les citoyens de l'Union qu'ils peuvent faire leurs achats partout, du petit magasin du coin à internet, en sachant qu'ils y sont tout aussi efficacement protégés, et à toutes les entreprises de distribution qu'elles peuvent vendre partout en s'appuyant sur un ensemble de règles unique et simple.

En avril 2005, la Commission a adopté une stratégie conjointe en matière de santé et de protection des consommateurs pour la période 2007-2013 (voir [COD/2005/0042B](#)). Afin de satisfaire à la demande des parties prenantes, du Conseil et du Parlement européen, la présente stratégie développe davantage encore la stratégie pour la politique des consommateurs. Une analyse des principaux résultats atteints par la stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006, ainsi qu'une analyse d'impact, sont exposées dans des documents de travail des services de la Commission.

CONTENU : la Commission a **trois objectifs** principaux pour la période 2007/2013:

- 1) **responsabiliser** les consommateurs européens. A cet effet il faut, d'une part, créer les bonnes conditions de marché pour qu'ils soient en mesure de faire, en connaissance de cause, des choix judicieux et rationnels et, d'autre part, leur donner les outils pour le faire;
- 2) **renforcer le bien-être** des consommateurs européens du point de vue des prix, du choix, de la qualité, de la diversité, de l'accessibilité et de la sécurité ;
- 3) **protéger** efficacement les consommateurs contre les risques et les menaces graves qu'ils ne peuvent prévenir en tant que particuliers. Un niveau élevé de protection contre ces risques est indispensable à la confiance des consommateurs.

La Commission sera guidée dans la réalisation de ces trois objectifs par le souci :

- d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs grâce, notamment, à un cadre juridique
 - simple, à l'amélioration des données, de la consultation et de la représentation des intérêts des consommateurs ;
- d'assurer l'application effective des règles de protection des consommateurs, notamment par la
 - coopération en matière d'application de la législation, l'information, l'éducation et les voies de recours.

Ces objectifs s'inscrivent, dans une large mesure, dans la continuité de ceux de la précédente politique des consommateurs. La période 2007-2013 sera toutefois marquée par une accélération du rythme et une modification des priorités d'action :

- 1) **Amélioration du suivi des marchés de consommation et des politiques nationales en faveur des consommateurs** : des indicateurs et des statistiques seront élaborés dans les domaines suivants: le niveau des ventes transfrontalières au consommateur final, la convergence/divergence des prix, le respect des lois, la confiance, les réclamations des consommateurs, les prix, l'accessibilité et la satisfaction. Des travaux seront en outre menés pour mieux comprendre le comportement des consommateurs (le 7e programme-cadre pour la R&D recherche sera mis à contribution à cette fin). Un mécanisme de suivi plus systématique des politiques nationales en faveur des consommateurs, à l'aide d'indicateurs de référence, sera également élaboré. Dans le domaine de la sécurité, les principales priorités sont l'élaboration d'un système de collecte de données harmonisées, à l'échelle de l'UE, sur les accidents et les blessures liés à des produits et services.
- 2) **Amélioration de la réglementation relative à la protection des consommateurs** : les premières conclusions de la Commission et les options envisageables sont exposées dans le Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, adopté le 8 février 2007 (voir [INI/2007/2010](#)). Si ces conclusions sont confirmées, la Commission formulera des propositions en 2008. Une proposition sera soumise dès 2007 en vue de modifier la directive relative à l'utilisation à temps partiel de biens immobiliers (timeshare). Les travaux vont se poursuivre pour veiller à l'adoption de la proposition de directive sur les crédits à la consommation. Par ailleurs, la Commission : établira un rapport sur la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs ; présentera en 2007 un rapport sur l'application de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) ; cofinancera le fonctionnement d'organisations de consommateurs européennes. Le groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) continuera d'être la principale plateforme de consultation des organisations de consommateurs européennes et nationales.
- 3) **Amélioration du contrôle de l'application et des voies de recours** : la Commission poursuivra sa collaboration avec les États membres en vue d'une transposition uniforme et dans les délais de la directive sur les pratiques commerciales déloyales. De même, la coopération entre les pouvoirs publics chargés de veiller à l'application des dispositions relatives à la protection des consommateurs et à la sécurité des produits est essentielle au bon fonctionnement du marché intérieur. L'application du nouveau règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) va profondément changer la façon dont les autorités des États membres coopèrent entre elles et avec la Commission. En matière de voies de recours, la Commission va renforcer le suivi et encourager l'utilisation des recommandations existantes, qui établissent des garanties minimums pour les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle envisagera également de prendre des mesures relatives à des mécanismes de recours collectifs à l'intention des consommateurs.
- 4) **Amélioration de l'information et l'éducation des consommateurs** : la Commission continuera de cofinancer et de gérer le réseau européen des centres des consommateurs (ECC-Net) avec les États membres, et s'efforcera d'établir des centres dans tous les États membres. Le cycle de campagnes d'information dans les nouveaux États membres destiné à sensibiliser le public aux droits des consommateurs, sera mené à son terme.
- 5) **Placer le consommateur au cœur d'autres politiques et réglementations communautaires** : les consommateurs sont directement concernés par de nombreuses politiques communautaires comme celles relatives au marché intérieur, aux entreprises, à l'environnement, aux services

financiers, aux transports, à la concurrence, à l'énergie et au commerce. Il conviendra, à l'avenir, de systématiser davantage la prise en compte des intérêts des consommateurs. L'objectif de la Commission est également de veiller à ce que la politique en matière de services d'intérêt général (SIG) aille de pair avec des mesures appropriées en faveur des consommateurs. Elle veillera également à la sauvegarde des services universels au niveau communautaire et national et continuera de responsabiliser et de protéger les consommateurs dans le cadre de réglementations sectorielles sur les SIG. Les services essentiels doivent enfin offrir plus de garanties en matière de transparence des marchés, ainsi que de meilleurs mécanismes de réclamation et de recours.

- 6) Amélioration de la protection des consommateurs de l'Union sur les marchés internationaux** : la Commission intensifiera ses efforts de coopération pour détecter les produits non sûrs et les risques, notamment par le biais d'accords de coopération dans le domaine de la sécurité des produits de consommation, avec les États-Unis et la Chine notamment. Elle cherchera également à négocier avec le Conseil des mandats pour la conclusion d'accords internationaux d'assistance mutuelle entre l'Union et des pays tiers dans le domaine du commerce électronique.

Avant mars 2011, la Commission rédigera un rapport d'étape et, avant décembre 2015, un rapport d'évaluation ex-post.