

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

2007/2189(INI) - 20/05/2008 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté a adopté par 438 voix pour, 84 voix contre et 166 abstentions, une résolution faisant suite à la communication de la Commission sur la stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013.

Le rapport d'initiative avait été déposé en vue de son examen en séance plénière par M. Lasse **LEHTINEN** (PSE, FI), au nom de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs.

Les députés sont d'avis que la politique des consommateurs doit être traitée dans **une approche horizontale** et qu'il est vital de prendre en compte les intérêts du consommateur dans tous les domaines politiques pertinents afin de garantir un niveau commun élevé de protection pour tous les consommateurs de l'UE. Ils rappellent à cet égard à la Commission que la politique des consommateurs doit être prise en compte dans tous les domaines politiques dès l'étude d'impact.

Dans le cadre de l'examen de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, la commission parlementaire réaffirme sa préférence pour **une approche mixte**, c'est-à-dire un instrument horizontal répondant à l'objectif premier de garantir la cohérence de la législation existante et permettant de combler les failles en regroupant, dans des réglementations cohérentes, des questions sectorielles communes à toutes les directives. Les questions spécifiques doivent donc continuer à être envisagées séparément dans les directives sectorielles.

Les députés déplorent que l'accent n'ait pas davantage été mis sur le **droit des contrats** dans le cadre de la protection des consommateurs. Ils demandent la suppression de tous les obstacles et barrières qui subsistent afin de renforcer la confiance des consommateurs dans les achats ou les contrats transfrontières, notamment dans le domaine des services.

Soulignant l'importance du rôle que jouent les **organisations de consommateurs** dans l'amélioration de la culture de protection des consommateurs, les députés invitent la Commission et les États membres à leur accorder un financement suffisant. Ils encouragent également la Commission à continuer à soutenir les droits des consommateurs eu égard à la **sécurité des produits** en garantissant l'intégrité de la marque communautaire et en améliorant la surveillance du marché à tous les niveaux nationaux appropriés, à l'aide du système RAPEX (Système d'alerte rapide pour les produits de consommation non alimentaires).

Améliorer la base de connaissances : les députés demandent d'accorder une attention accrue au comportement réel du consommateur et de tenir compte des besoins particuliers des groupes vulnérables tels que les enfants, les personnes âgées et les personnes souffrant d'un handicap. Il faut également s'attacher à donner aux consommateurs les compétences et les outils nécessaires propres à accroître leur confiance dans l'environnement numérique. À cet égard, les règles de protection des données et de la vie privée devraient être incluses dans toute stratégie visant le consommateur. Selon les députés, la protection des consommateurs doit faire partie intégrante des processus de planification et de conception des produits et services dans les entreprises et il est donc vital d'étudier l'évolution des marchés.

Constatant que les marchés financiers, bancaires et de l'assurance sont très ouverts vis-à-vis du commerce électronique, les députés invitent la Commission et les États membres à créer des conditions plus favorables au développement des achats en ligne transfrontaliers. La Commission est invitée à lancer une

étude sur les différents mécanismes mis en œuvre dans les États membres pour résoudre les différends entre les consommateurs et les entreprises, afin d'identifier et de promouvoir ceux qui s'avèrent efficaces.

Les députés demandent que des mesures soient prises pour améliorer le dialogue au niveau de l'UE entre les consommateurs et les entreprises afin d'y inclure l'ensemble des acteurs tout au long de la chaîne. Ils soulignent en outre que l'éducation systématique des consommateurs à leurs droits et à la façon de les faire valoir contribue au développement de la culture de protection des consommateurs.

Mettre davantage l'accent sur les services : le rapport insiste sur l'importance de développer les transactions transfrontières pour renforcer la liberté de choix, sur le rôle de la politique de la concurrence et sur l'éducation à une consommation responsable. Ils soulignent qu'une plus grande libéralisation, notamment du marché des services, s'impose pour relancer la concurrence et offrir ainsi aux consommateurs des prix tirés à la baisse.

Une attention particulière doit être accordée à la protection et au choix qu'il y a lieu d'offrir aux consommateurs lors de l'achèvement du marché intérieur des services financiers. A cet égard, le rapport souligne que les produits financiers, bancaires et d'assurance sont extrêmement complexes. Les députés estiment que si l'on veut inciter les citoyens à se tourner vers ces produits, notamment dans le cadre d'une prévoyance vieillesse, il convient de mettre en place des politiques contraignantes destinées à les informer et à les conseiller sur les options possibles. Ils soulignent toutefois que la protection des consommateurs ne saurait servir de prétexte au protectionnisme.

Dans le domaine des marchés financiers, les députés recommandent de renforcer la mise en œuvre uniforme de la législation actuelle avant de proposer de nouvelles réglementations.

Améliorer l'accès aux voies de recours : les députés estiment que les litiges entre consommateurs et opérateurs économiques devraient se régler principalement dans un cadre extrajudiciaire, ce qui implique de renforcer les centres européens des consommateurs et le réseau Solvit et d'améliorer la dotation financière de ces réseaux. Ils invitent la Commission à étudier l'opportunité de créer, aux côtés du Médiateur européen, **un médiateur européen pour les consommateurs** et soutiennent l'idée de nommer des conseillers chargés des relations avec les consommateurs au sein de la Commission européenne.

La résolution rappelle qu'il n'est pas de la compétence de la Communauté d'imposer des règles en matière de droit procédural national. Les spécificités des systèmes juridiques nationaux doivent être prises en compte autant que possible et les États membres doivent rester libres de choisir entre différentes options dont l'effet est équivalent. Dans un certain nombre d'États membres, il existe des contraintes constitutionnelles qui doivent également être prises en compte au moment d'élaborer un modèle européen de recours pour les consommateurs, soulignent les députés.

La Commission est invitée à évaluer avec soin, en consultant le Parlement, la question des voies de recours ouvertes aux consommateurs, en tenant compte des éléments suivants:

- toute nouvelle proposition de la Commission dans le domaine des voies de recours pour les consommateurs doit reposer sur un examen précis des problèmes existants, s'il y en a, et des avantages escomptés pour les consommateurs;
- s'agissant des procédures transfrontalières et d'éventuelles actions collectives, des recherches approfondies devraient être menées à l'égard des systèmes de recours collectif, en s'appuyant sur l'expérience cumulée dans le monde et en prêtant une attention particulière aux excès et aux inconvénients du modèle étasunien, ainsi qu'à l'éventuelle absence de base juridique pour de tels instruments au niveau de l'UE.