Tableau de bord des marchés de consommation

2008/2057(INI) - 07/10/2008

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de M. Anna **HEDH** (PSE, SE) sur le tableau de bord des marchés de consommation.

Les députés considèrent que le tableau de bord est un instrument majeur pour permettre aux citoyens de bénéficier pleinement des avantages du marché intérieur. Ils se félicitent des cinq grands indicateurs inclus dans le tableau de bord concernant les plaintes, les niveaux de prix, la satisfaction, les changements de fournisseur et la sécurité et estiment que de nouveaux indicateurs devraient être élaborés lorsque les cinq indicateurs fondamentaux auront atteint un niveau de développement satisfaisant.

Développer les indicateurs : soulignant qu'un indicateur relatif aux plaintes est indispensable pour mieux appréhender le niveau de satisfaction des consommateurs, le rapport encourage la Commission et les États membres à harmoniser les systèmes de classification des plaintes utilisés par les autorités compétentes et les différents services d'assistance aux consommateurs dans les États membres et au niveau communautaire, ainsi qu'à créer une base de données des plaintes des consommateurs à l'échelon de l'UE.

La Commission est invitée à élaborer des indicateurs relatifs aux procédures judiciaires transfrontalières et à l'indemnisation des consommateurs par les voies de recours judiciaires et extrajudiciaires, ainsi que par les mécanismes de recours nationaux existants. Selon le rapport, le tableau de bord devrait inclure des indicateurs de prix dans la mesure où ceux-ci sont une préoccupation majeure pour les consommateurs, ainsi que des indicateurs relatifs au niveau d'éducation, aux compétences et à l'âge du consommateur (par exemple le niveau d'instruction, les aptitudes en informatique et les connaissances en langues étrangères).

Rappelant que les consommateurs accordent de plus en plus d'importance aux préoccupations éthiques et environnementales, les députés invitent la Commission à explorer la possibilité de mesurer la disponibilité des informations sur ces préoccupations dans différents marchés.

Améliorer la base d'informations : le rapport invite les États membres à prendre des mesures pour faciliter une coopération étroite entre les services statistiques des États membres, d'Eurostat et d'autres services de la Commission pour assurer la qualité et l'exhaustivité des données.

Les députés encouragent les États membres à étudier les avantages de la mise en place d'un médiateur spécifique pour les consommateurs. Ils demandent aussi à la Commission, en coopération avec les États membres, de veiller à ce que les centres européens des consommateurs reçoivent davantage de ressources et des effectifs suffisants pour à la fois régler efficacement le nombre croissant de plaintes de consommateurs transfrontalières et raccourcir les délais de traitement de ces plaintes.

Enfin, la Commission et les États membres sont invités à **mieux faire connaître le tableau de bord**, entre autres en veillant à ce qu'il soit aisément accessible et visible sur les sites Internet pertinents et en accentuant les efforts pour le promouvoir auprès des médias, des autorités publiques et des organisations de consommateurs.