Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 02/07/2009 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport concernant l'application du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC). Le règlement établit un réseau communautaire d'autorités publiques chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs dans les États membres (réseau CPC), qui a entamé ses activités en décembre 2006.

Le rapport couvre les deux premières années de fonctionnement du réseau CPC, soit 2007 et 2008. Il se fonde sur les rapports bisannuels rédigés par les États membres conformément à l'obligation que leur impose aussi le règlement, ainsi que sur des données statistiques issues de l'outil informatique utilisé par le réseau CPC et sur l'expérience acquise au cours des premières opérations communautaires de «balayage» coordonnées par la Commission. Les «balayages» communautaires sont des opérations communes de surveillance des marchés et d'exécution de la législation réalisées par les autorités membres du réseau.

Après un départ relativement lent, les activités du réseau se sont rapidement accélérées pour atteindre un total de **719 demandes d'assistance mutuelle en deux ans**, dont 327 demandes créées en 2007 et 392 demandes en 2008. En outre, le réseau CPC a réalisé deux opérations communes de surveillance des marchés et d'exécution de la législation («balayages») sous la forme d'enquêtes menées sur internet: l'une en 2007 sur des sites de vente en ligne de billets d'avion et l'autre en 2008 sur des sites proposant des sonneries pour téléphones mobiles. Pour le balayage de 2008, des mesures d'exécution de la législation sont toujours en cours.

La majorité des infractions enregistrées par le SCPC concernaient des dispositions en matière de **publicité trompeuse** (près d'un tiers du nombre total de cas) et des **pratiques commerciales en ligne** (internet et publipostage).

Le rapport conclut que le règlement CPC s'est avéré être **un puissant instrument d'exécution de la législation**, contribuant à augmenter le niveau de protection des consommateurs à travers l'UE. Il a permis de combler un fossé en donnant aux organismes nationaux chargés de veiller à l'application de la législation un moyen de mettre efficacement un terme aux pratiques commerciales portant atteinte aux consommateurs dans les situations transfrontalières et en facilitant les collaborations de ces organismes afin de créer un environnement crédible en matière d'exécution de la législation au niveau communautaire.

Le réseau produit des résultats tangibles pour les consommateurs. La coopération entre les autorités françaises et espagnoles notamment a permis, en avril 2008, l'arrestation de 87 personnes et le démantèlement d'une affaire de fraude à la loterie dirigée depuis l'Espagne. Les «balayages» communautaires sont une autre illustration de ce type de coopération. Par exemple, le balayage relatif aux sites de ventes de billets d'avion a conduit ces derniers à améliorer progressivement leurs méthodes de réservation en ligne et leurs pages internet en vue de leur mise en conformité avec les exigences de la législation communautaire en la matière.

L'évaluation relative aux deux premières années de fonctionnement du réseau montre néanmoins que ce dernier **n'a pas encore atteint son potentiel maximal, et révèle certaines lacunes.** La priorité de la Commission est d'œuvrer en étroite collaboration avec les États membres à la résolution de ces problèmes, en s'appuyant sur le cadre juridique existant. Elle se réserve le droit, en dernier recours, **d'entamer des procédures d'infraction** à l'encontre des États membres qui, de manière persistante et systématique, ne respectent pas leurs obligations au titre du règlement.

En particulier, la Commission souligne la nécessité :

- **de consolider le réseau CPC** en s'assurant que toutes les autorités désignées par les États membres utilisent activement le système informatique ;
- **d'améliorer l'efficacité du réseau** grâce à une série de mesures qui pourraient par la suite inclure une révision du règlement CPC (ex : élaboration de guides et de FAQ sur la base d'échanges d' expériences et de bonnes pratiques ; nouvelles méthodes de réalisation pour les opérations communes, telles que les balayages ; orientations pour une interprétation uniforme de la législation communautaire relative à la protection des consommateurs ; activités médiatiques ciblées ou site web «CPC» pour donner plus de retentissement aux activités du réseau) ;
- **de renforcer le cadre pour la coopération administrative**, ce qui inclut des projets de la Commission visant à améliorer la collecte de données concernant les questions de consommation et à mettre au point un système commun de classement des réclamations.