

Protection des consommateurs

2009/2137(INI) - 23/02/2010

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de Mme Anna HEDH (S&D, SE) sur la protection des consommateurs.

Le rapport rappelle que les 499 millions de consommateurs de l'Union européenne sont essentiels au fonctionnement efficace du marché intérieur et qu'ils jouent un rôle crucial dans la réalisation des objectifs de l'Agenda de Lisbonne, à savoir renforcer la croissance, l'emploi et la compétitivité, étant donné que les dépenses de consommation représentent la moitié de la richesse générée dans l'Union. Les députés soulignent la **nécessité d'une politique de la consommation active** afin de permettre aux citoyens de tirer pleinement profit du marché intérieur. Ils estiment qu'une politique des consommateurs active est d'autant plus essentielle dans la période de crise économique actuelle et qu'il importe de soutenir la politique sociale dans la lutte contre les inégalités croissantes et de protéger les consommateurs vulnérables et les catégories à faibles revenus.

La commission parlementaire estime que la nomination en 2007 d'une commissaire chargée spécifiquement de la consommation, qui a fait preuve d'un fort engagement personnel et a pris de nombreuses initiatives, a contribué à faire avancer la politique européenne de protection des consommateurs et les questions de consommation, au bénéfice des citoyens de l'UE. Elle craint toutefois que le partage des questions liées à la consommation entre deux portefeuilles au sein de la Commission risque d'entraîner une baisse de l'attention portée par la nouvelle Commission aux consommateurs.

La Commission est invitée à veiller à **l'intégration réelle des intérêts des consommateurs dans toutes les politiques de l'UE** et à examiner dans ses analyses d'impact les effets potentiels de tout nouvel acte législatif et des politiques qui concernent directement ou indirectement les consommateurs. La Direction générale de la Commission concernée devrait publier un rapport annuel sur la façon dont la politique des consommateurs est intégrée dans son domaine de compétence.

Le rapport souligne le rôle déterminant des organisations de consommateurs. Il insiste sur la nécessité d'accroître la sensibilisation et la formation des consommateurs tout au long de leur vie, de garantir des informations claires et intelligibles, en particulier aux plus jeunes en ce qui concerne les produits et les services qui leur sont destinés, et de promouvoir la consommation durable. Les États membres sont notamment encouragés à inclure dans leurs **programmes scolaires nationaux**, à tous les niveaux d'enseignement, les aspects relatifs à la consommation et à prévoir des **programmes de formation** destinés aux parents et aux adultes.

La Commission et les États membres sont appelés à lancer une **stratégie de communication** bien ciblée afin de sensibiliser davantage les citoyens de l'Union aux risques d'exposition et à leurs droits en tant que consommateurs, en particulier par la mise en place de portails internet conviviaux, de campagnes de sensibilisation et de points d'information aux niveaux local, régional et national, en recourant à des moyens de communication spécifiques pour cibler les consommateurs les plus vulnérables.

Tableau de bord des marchés de consommation : tout en notant avec satisfaction les cinq principaux indicateurs du tableau de bord – plaintes, prix, satisfaction, changement de fournisseur et sécurité – qui sont importants pour déterminer les marchés de consommation qui comportent les plus grands risques de dysfonctionnements, les députés considèrent qu'il conviendrait d'avoir recours également à des critères permettant de mesurer l'adéquation des produits et services par rapport à **l'objectif de développement durable**. Ils proposent que la Commission, dès lors que les cinq indicateurs fondamentaux et la méthodologie associée auront été développés à un niveau suffisamment élevé, se penche sur l'opportunité

d'intégrer dans le tableau de bord **des indicateurs supplémentaires à long terme**, comme des indicateurs relatifs aux parts de marché, à la qualité, à la publicité, à la transparence, à la comparabilité des offres, à la mise en œuvre et aux capacités d'action des consommateurs, des indicateurs en matière sociale, environnementale et éthique, ainsi que des indicateurs visant à mesurer les recours et les préjudices subis par les consommateurs. Ils estiment toutefois qu'il faudra agir progressivement pour que le tableau de bord reste précis et intelligible.

Conscients du fait que les consommateurs sont moins satisfaits et rencontrent plus de problèmes avec les services qu'avec les biens, les députés prient la Commission d'effectuer des **analyses approfondies de tous les secteurs problématiques** identifiés dans le tableau de bord, et l'invitent à veiller à ce que ces travaux soient assortis, le cas échéant, d'initiatives législatives et de recommandations spécifiques à l'intention des États membres, et à faire rapport au Parlement.

Le rapport invite tous les organismes de traitement des plaintes à adopter **une méthodologie harmonisée de classification et de signalement des réclamations** des consommateurs et les encourage à signaler toutes les données relatives aux plaintes dans tous les domaines proposés par la Commission dans son projet de recommandation. Il invite les instituts nationaux de la statistique et Eurostat à coopérer avec la Commission pour fournir **plus de données quant aux prix**. La Commission est en outre invitée à développer davantage sa méthodologie et ses techniques de mesure pour effectuer des **enquêtes de satisfaction des consommateurs** et couvrir des secteurs supplémentaires à l'avenir.

Estimant que la possibilité de changer de fournisseur est un aspect essentiel de la concurrence dans une économie de marché, les députés pressent la Commission et les États membres de prendre des mesures visant à faciliter le **changement de fournisseur dans tous les principaux services de détail**. La Commission et les États membres sont aussi invités à améliorer les données disponibles sur la **sécurité des produits** de consommation qui proviennent principalement des signalements d'accidents et de blessures causés par des produits défectueux ou de systèmes de notification des risques.

Le rapport note que l'importance des **transactions transfrontalières** varie encore de manière significative dans l'Union et que, si la dépense moyenne pour des achats transnationaux est considérable (737 euros par personne et par an), la grande majorité des détaillants (75%) vendent uniquement à des consommateurs de leur propre pays, tandis qu'un quart seulement des consommateurs de l'Union européenne effectuent des achats à l'étranger. Bien qu'il existe un certain nombre d'obstacles structurels tels que la langue, la distance et les différences dans la législation en matière de protection des consommateurs, les députés estiment que le commerce transnational atteindrait des niveaux bien plus importants si la confiance des consommateurs augmentait. Ils invitent dès lors la Commission à inclure dans les futurs tableaux de bord **des données plus complètes sur le niveau réel des ventes transnationales** et les problèmes rencontrés par les consommateurs transfrontaliers.

La Commission est également invitée à :

- procéder à une évaluation comparative de l'environnement de la consommation dans chaque État membre, en tenant compte des différences de législation et de traditions en matière de consommation, de façon à permettre d'identifier les meilleures pratiques et de garantir, à terme, un marché intérieur au service des consommateurs;
- développer, avec le soutien des États membres, une stratégie visant à faire mieux connaître le tableau de bord à un public plus large, notamment en veillant à ce qu'il soit aisément accessible et visible sur les sites internet pertinents et à promouvoir une diffusion adaptée aux médias, aux autorités nationales, aux organisations de consommateurs et aux autres parties prenantes.

Tous les États membres sont encouragés à procéder à une **vaste opération de surveillance du marché sur une base annuelle** afin d'identifier les marchés défaillants pour les consommateurs et de fournir des données complètes qui permettront à la Commission de surveiller et de comparer les problèmes que rencontrent les consommateurs dans le marché intérieur.

Application de l'acquis communautaire : le rapport se félicite des cinq domaines d'action prioritaires identifiés par la Commission dans sa [communication sur l'application de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs](#). Il note que l'application est loin d'être uniforme dans l'Union européenne et invite les États membres à redoubler d'efforts et à **accroître les ressources afin d'assurer l'application des lois protégeant les consommateurs** et garantissant la concurrence sur les marchés de détail. Il encourage la **création d'agences indépendantes** de protection des consommateurs dans tous les États membres, habilitées à porter des affaires devant les tribunaux nationaux, afin de protéger les intérêts des consommateurs. Les députés invitent également tous les États membres à examiner les avantages que comporterait l'institution d'un **médiateur du consommateur**.

Les députés partagent la position de la Commission selon laquelle les **modes alternatifs de résolution des litiges**, tels que la médiation et l'arbitrage, et les mécanismes de résolution extrajudiciaire peuvent constituer une solution pratique et attractive pour les consommateurs qui ne sont pas parvenus à régler à l'amiable un conflit avec un commerçant ou un organisme public de prestation de services. Ils invitent dès lors les États membres à encourager le développement de modes alternatifs de résolution des litiges, tout en soulignant que de tels mécanismes doivent venir s'ajouter aux voies de recours judiciaires et administratives et non les remplacer. La Commission est également invitée à donner suite à son [Livre vert](#) du 27 novembre 2008 sur les **recours collectifs pour les consommateurs**.

Enfin, les députés sont d'avis que la Commission et les États membres devraient **rendre publics les résultats de la surveillance des marchés** et des activités coercitives, en les décomposant par entreprise, lorsque des cas de récidive de pratiques illégales ont été mis au jour, afin de garantir une plus grande transparence et de permettre aux consommateurs de faire leur choix en connaissance de cause.