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

2003/0162(COD) - 12/05/2010 - Document de suivi

La Commission présente un document de travail sur les résultats de la consultation publique et l'introduction d'une méthode harmonisée de classification et de déclaration des plaintes des consommateurs et des enquêtes. Ce document accompagne la recommandation de la Commission sur l'utilisation d'une méthode harmonisée de classification et de déclaration des plaintes des consommateurs et des enquêtes (C (2010) 3021).

À la suite de réexamen du marché unique, la Commission a élaboré le tableau de bord des marchés de consommation, un outil qui permet d'aider à surveiller le marché et d'identifier les éventuels dysfonctionnements. Les plaintes des consommateurs sont un indicateur clé dans le tableau de bord. Elles fournissent des indications précieuses sur la façon dont les marchés modernes fonctionnent du point de vue des consommateurs.

En raison de l'absence de données existantes concernant la collecte de données comparables sur les plaintes, il est nécessaire de mettre au point une méthode harmonisée de classification et de déclaration des plaintes des consommateurs et des enquêtes. La méthode harmonisée doit être utilisée sur une base volontaire par l'ensemble des organismes tiers plaignants. Il s'agit notamment des autorités de consommation, de l'énergie, des télécommunications et de réglementation des services financiers, des organismes d'exécution, des organisations de consommateurs, des mécanismes alternatifs de règlement des différends et des organes similaires. Les plaintes recueillies par les commerçants, ainsi que des mécanismes de plainte exploités par les opérateurs ou pour leur compte demeurent en dehors du champ d'application de cette initiative.

La recommandation de la Commission invite tous les organismes admissibles à adopter la méthodologie harmonisée et communiquer les données à la Commission. Ce document de travail présente la genèse du projet et les principales questions qui ont émergé de la consultation. Il explique comment les observations des parties prenantes ont été prises en compte et comment la Commission entend aider les organismes à adopter une méthodologie de plainte harmonisée.

Le document rappelle que les plaintes des consommateurs constituent une «importante contribution à la base» dans les décisions politiques. Un système harmonisé constitue une excellente occasion pour les gouvernements nationaux et l'UE de renouer avec les citoyens et d'écouter plus attentivement leurs problèmes quotidiens et leurs préoccupations. Les données relatives aux plaintes peuvent être utilisées pour encourager un dialogue constructif entre toutes les parties intéressées. La collecte de données comparables sur les plaintes des consommateurs au niveau européen permettra de surveillance des marchés nationaux et les comparaisons entre pays. Cela fournira aux autorités nationales un cadre beaucoup mieux approprié pour suivre leurs propres politiques et les marchés de consommation.

Consultation publique: la consultation publique, réalisée entre le 7 Juillet 2009 et le 5 Octobre 2009, a suscité un intérêt considérable parmi un large éventail de parties prenantes. Au total, la Commission européenne a reçu 168 réponses, de la part des Centres européens des consommateurs, de l'industrie, des autorités des États membres, des organisations non-gouvernementales et des autorités réglementaires. Les

réponses ont été présentées par les intervenants de tous les États membres, la Croatie, l'Islande et la Norvège.

La majorité des intervenants ayant participé à la consultation publique ont recueilli à la fois les plaintes des consommateurs et les enquêtes. La majorité de ces organismes ont classé les plaintes et les demandes séparément. En outre, la plupart des intervenants ont dit avoir recueilli les plaintes provenant des consommateurs tandis qu'une petite minorité a recueilli les plaintes des organisations de consommateurs et des entreprises. La plupart des organismes ont déclaré avoir collecté des données sur les secteurs concernés par les plaintes ainsi que des données sur les différents types de plaintes.

La majorité des répondants soutiennent l'introduction d'une méthodologie harmonisée ainsi que l'utilisation des données sur les plaintes pour l'élaboration des politiques. La majorité des répondants ont exprimé un intérêt pour l'adoption de la méthodologie telle qu'elle figure dans la consultation publique ou avec quelques modifications. Cependant, divers intervenants ont soulevé des préoccupations concernant des questions telles que l'utilisation et la présentation des données relatives aux plaintes, la structure de la méthodologie, les chevauchements possibles et les coûts associés à l'introduction et l'utilisation de la méthodologie. Ces questions sont traitées dans ce document.

Mise en œuvre: afin de faciliter l'adoption et la mise en œuvre de la méthodologie, la Commission continuera de collaborer étroitement avec les organismes de plainte et à discuter des questions telles que son application pratique ainsi que l'analyse des plaintes. Des efforts seront réalisés en vue de fournir une assistance sur les aspects informatiques liés à l'adoption de la méthodologie harmonisée. Conformément à la recommandation, les organismes de la plainte sont invités à faire rapport à la Commission sur une base annuelle. Les services de la Commission présenter les données annuelles dans le tableau de bord des marchés de consommation.