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

2003/0162(COD) - 12/03/2012 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport relatif à l'application du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»). Le rapport couvre les années 2009 et 2010. Il porte essentiellement sur les activités du réseau CPC mis en place par le règlement et examine, notamment, les mesures qui ont été prises pour corriger les défauts recensés dans le rapport bisannuel de la Commission de 2009.

Réseau CPC : dans l'ensemble, le réseau a traité un nombre de cas comparable à celui traité au cours de la période de référence précédente, soit quelque 540 demandes d'information ou de mesures visant à mettre un terme à une infraction constatée. On observe, en revanche, une **nette diminution du nombre d' alertes** (une «alerte» est un message envoyé par une autorité aux autres autorités concernées pour les informer qu'elle a constaté – ou a de bonnes raisons de soupçonner - l'existence d'une infraction à la législation relative à la protection des consommateurs).

Les infractions les plus couramment traitées par le réseau concernent les dispositions relatives aux **pratiques publicitaires mensongères ou trompeuses**, qui relèvent de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales. Viennent ensuite les infractions aux dispositions de la directive sur le **commerce électronique**.

Réalisations : le rapport constate que le réseau CPC est entré dans une **phase de consolidation et de stabilisation** de ses activités. Les principales réalisations au cours de la période de référence sont les suivantes:

- les problèmes de mise en route des premières années (problèmes de connexion et autres problèmes techniques liés à l'utilisation de la base de données, par exemple) ont été résolus;
- à force d'utiliser l'outil informatique et les nouvelles procédures, les autorités ont fini par se faire la main et par utiliser plus efficacement les outils de coopération établis par le règlement CPC;
- les «coups de balai», coordonnés et surveillés par la Commission, sont devenus des activités à part entière du réseau et ont donné à ce dernier un certain retentissement grâce aux activités médiatiques correspondantes;
- le réseau examine et prévoit ses activités concertées dans les plans d'action annuels;
- l'organisation des formations a été améliorée: celles-ci sont fondées sur des programmes de formation annuels et sont dispensées par des formateurs nationaux organisés en réseau;
- petit à petit, la convergence des modalités de coopération par l'intermédiaire du réseau fait son chemin, grâce aux débats qui se tiennent dans les ateliers et à l'expérience pratique acquise au cours des quatre années d'activité;
- les lignes directrices sur le fonctionnement de la CPC, élaborées par la Commission sur la base des conclusions d'un atelier qui a eu lieu en décembre 2009, fournissent aux agents habilités des conseils pratiques sur le fonctionnement du réseau et sur la manière d'élaborer des demandes d' assistance mutuelle en vertu du règlement CPC.

Faiblesses du système : en dépit de la consolidation incontestable, ces deux dernières années, des activités du réseau CPC, celui-ci **ne fonctionne manifestement pas encore à plein régime**. En l'état actuel des choses, neuf États membres tout au plus peuvent être considérés comme des utilisateurs actifs du système depuis le début.

- Le nombre d'autorités qui n'utilisent pas activement les mécanismes de coopération mis en place par le règlement CPC demeure élevé.
- Les modalités d'utilisation des outils de coopération établis par le règlement ne sont pas comprises de la même façon par tous les membres du réseau, en dépit de l'existence de modalités communes et de documents d'orientation
- Le réseau n'est pas parvenu à se créer une «identité propre» et reste avant tout un réseau virtuel qui n'existe qu'à travers un outil informatique commun
- La législation nationale sur la protection des consommateurs varie d'un État membre à l'autre, ce qui tend à allonger les procédures et complique la coopération
- Peu d'informations sont communiquées sur les cas résolus par le réseau, même à l'intérieur de celui-ci, ce qui peut donner l'impression que le réseau ne remplit pas sa mission.

Évaluation : les difficultés rencontrées par les autorités dans certains cas pourraient donner une première indication de la nécessité d'adapter le cadre législatif établi par le règlement CPC, de manière à renforcer le contrôle de l'application de la législation à l'échelle transnationale, certes, mais aussi de revoir les procédures nationales à la lumière du cadre de CPC, de telle sorte que les autorités puissent atteindre pleinement les objectifs du règlement.

La modification d'ordre technique de l'annexe du règlement CPC, adoptée en 2011, a amélioré la clarté juridique en ce qui concerne la liste des dispositions auxquelles les mécanismes de coopération s' appliquent. Cependant, **il n'existe pas, à ce jour, d'éléments suffisants pour entamer une révision plus poussée du règlement**. L'évaluation par la Commission des années de référence démontre, au contraire, que nombre des difficultés rencontrées par le réseau peuvent être réglées dans le cadre juridique existant.

Il convient donc **d'acquérir plus d'expérience et d'obtenir plus d'informations** pour mieux se prononcer sur la nécessité de réviser le règlement, le cas échéant, et sur la manière de s'y prendre. Il y a lieu, notamment, de s'attarder sur la question du champ d'application du règlement et de se demander s'il convient de mentionner d'autres actes législatifs d'importance dans l'annexe. Par ailleurs, l'attribution des ressources requises aux autorités restera un enjeu de taille dans les années à venir et conditionnera le bon fonctionnement du réseau.

Mesures à prendre : la priorité de la Commission sera de corriger, en coopération étroite avec les États membres, les défauts du cadre législatif existant. La Commission a recensé les chantiers à court et à moyen terme suivants:

- Poursuivre la **consolidation du réseau** par l'amélioration des fonctions de son outil informatique et veiller à ce que les agents habilités soient formés par le réseau des formateurs et à ce que les modalités d'application facilitent le traitement homogène et rapide des demandes d'assistance mutuelle.
- Maintenir le **financement** des activités communes afin de continuer à encourager l'échange de pratiques exemplaires et d'enseignements acquis.
- Continuer, en concertation avec les autorités, à **faire converger les méthodes appliquées** pour veiller à l'application de la législation en la matière grâce à des ateliers, aux activités communes et aux «coups de balai».
- Améliorer davantage la **planification des activités** du réseau.
- Le réseau doit **trouver des moyens plus efficaces pour déterminer les priorités** en la matière au niveau européen et rassembler : i) les informations de première main obtenues auprès des

consommateurs et disponibles au niveau national, d'une part, et ii) les données provenant d'outils tels que le tableau de bord des marchés de consommation, la nouvelle base de données des réclamations et la base de données du réseau des CEC, d'autre part. En ce qui concerne les «coups de balai» à l'échelle de l'Union, un groupe d'autorités réfléchit actuellement à des solutions pour mieux repérer les menaces qui se présentent sur l'internet et permettre au réseau de prendre les mesures qui s'imposent.

- Prendre des mesures pour **améliorer la notoriété du réseau CPC**. Là aussi, un groupe d'autorités travaille actuellement à l'élaboration d'une stratégie de communication interne et externe qui serait appliquée sous la forme de programmes de communication approuvés par le comité CPC. Le groupe a déjà abouti aux premiers résultats concrets: un bulletin d'information, transmis aux autorités deux fois par an.

Dans une perspective à plus long terme, la Commission continue d'évaluer le cadre de coopération et les procédures établis par le règlement CPC, en vue de déterminer si certaines des difficultés rencontrées par le réseau nécessitent une intervention législative.