Nouvel agenda pour la politique européenne des consommateurs

2012/2133(INI) - 17/05/2013 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de Vicente Miguel GARCÉS RAMÓN (S&D, ES) sur un nouvel agenda pour la politique européenne des consommateurs.

Rappelant que la promotion et la protection des consommateurs et de leurs droits sont des valeurs fondamentales de l'Union, les députés proposent que le nouvel agenda couvre les domaines d'action suivants :

Renforcer la vigilance des consommateurs, améliorer leurs connaissances, leur sécurité et leurs droits : les consommateurs doivent pouvoir **exercer leurs droits aisément et efficacement pour des produits essentiels** comme l'alimentation, la santé, l'énergie, les services financiers et numériques, l'accès au haut débit, la protection des données, les transports et les télécommunications, renforcer les associations de consommateurs.

Le rapport :

- souligne que **la formation des consommateurs** réduit les risques courus face aux produits dangereux ou contrefaits, aux produits financiers spéculatifs et à la publicité mensongère. Les députés estiment que l'éducation (y compris l'éducation financière) et la responsabilisation des consommateurs devraient être permanentes et **commencer dès l'école**. Une bonne connaissance des droits des consommateurs au sein des entreprises est également essentielle. La Commission est invitée à présenter une **proposition sur l'amélioration de la connaissance du secteur financier par les citoyens**.
- se félicite de la proposition de la Commission de présenter un cadre juridique pour la **sécurité des produits** et souligne, à cet égard, l'importance de la surveillance effective des marchés. Les députés souhaitent encourager les initiatives qui visent à faire bénéficier les consommateurs des résultats des progrès scientifiques. Ils en appellent toutefois à une sécurité suffisante des produits sur les marchés des biens de consommation produits à partir des **nanotechnologies ou des organismes génétiquement modifiés**.
- insiste sur la nécessité de prendre des mesures afin d'apporter des garanties suffisantes en vue de la **protection des consommateurs vulnérables** tels les enfants et les personnes âgées.

Améliorer la mise en œuvre, renforcer l'application et garantir les voies de recours : les députés demandent à la Commission et aux États membres de veiller à la **mise en œuvre cohérente et rapide de l'acquis** de l'Union relatif à la consommation. La Commission est invitée à poursuivre en justice les États membres qui enfreignent, ne mettent pas en œuvre ou ne font pas appliquer la législation sur le marché unique.

Le rapport recommande qu'un meilleur usage soit fait des **informations disponibles sur le comportement des consommateurs**. Il suggère que le Centre commun de recherche (CCR) procède, sous la forme d'un projet de recherche subventionné, à une analyse permettant de déterminer les priorités des citoyens en ce qui concerne l'amélioration de leurs droits en matière de consommation au sein du marché unique. Les députés soulignent également que les politiques de l'Union doivent **favoriser la collaboration entre les associations de consommateurs et les institutions publiques** dans tous les domaines et encourager les échanges de meilleures pratiques.

Aligner les droits et les politiques essentielles sur l'évolution économique et sociale : la Commission est en particulier invitée à :

- s'intéresser non seulement à l'achat de contenu numérique dans l'environnement numérique, mais aussi aux modalités de promotion de la vente de biens et de services dans l'environnement numérique et à la façon de renforcer la confiance des consommateurs ;
- accorder une attention particulière à la protection des consommateurs dans le secteur des crédits à court terme ;
- coopérer avec le Parlement européen et les autorités nationales pour améliorer les informations dont disposent les consommateurs afin de mieux gérer la consommation d'énergie des ménages;
- adopter les moyens nécessaires à l'application effective de l'agenda, compte tenu notamment du cadre financier pluriannuel 2014-2020, et d'évaluer systématiquement ses effets.

Commerce électronique : la Commission est invitée à prendre des mesures pour lutter contre les inégalités de traitement que subissent les consommateurs à l'intérieur du marché unique sous l'effet des **restrictions d'expédition** pratiquées actuellement par les entreprises dans le cadre de la vente par correspondance transfrontalière.

Le rapport insiste notamment sur la nécessité :

- d'offrir des services aux consommateurs qui n’ont pas la capacité d'avoir recours à l'internet ;
- de garantir la qualité, la sécurité, la traçabilité et l'authenticité des produits, de s'assurer de l'absence de toute pratique malhonnête ou déloyale et de respecter la réglementation en matière de protection des données personnelles ;
- de garantir aux consommateurs des services de livraison rapides, fiables et compétitifs pour le commerce en ligne.

Services financiers, produits d'investissement et crise économique : dans ce domaine, le rapport :

- souligne que **l'information des marchés** doit être fiable, claire, comparable et accessible non seulement par voie électronique mais aussi par d'autres moyens; il faut poursuivre en justice les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives;
- demande que la **liste des droits des passagers** communs à tous les modes de transport fasse l'objet d'une diffusion large, sous une forme concise et dans toutes les langues officielles de l'Union;
- préconise de faciliter le droit d'accès de tous les consommateurs à un **compte bancaire de base** et de leur fournir des informations claires et pertinentes sur les produits d'investissement.

Coopération entre les autorités nationales et européennes et les associations de consommateurs : les députés estiment qu'une collaboration étroite doit se développer entre les autorités européennes, nationales et locales et les associations de consommateurs, afin de créer des mécanismes de consultation et de permettre la mise en œuvre des mesures prévues à l'agenda.

La Commission devrait veiller à ce que le système d'échange rapide d'informations **RAPEX** (système d'alerte rapide pour les produits non alimentaires) soit plus efficace et plus transparent.

Règlement des litiges et recours : les députés attirent l'attention sur le fait que les mécanismes de recours tels que les modes alternatifs de résolution de conflits (MARC) ou le règlement des conflits en ligne doivent être rapides, accessibles et efficaces. Ils invitent la Commission à étudier des mesures qui permettraient d'établir un **mécanisme de recours collectif** cohérent au niveau de l'Union dans le domaine de la protection des consommateurs et qui serait applicable aux affaires transfrontalières.