

Protection des consommateurs - Protection des consommateurs dans les services collectifs

2013/2153(INI) - 10/03/2014 - 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 Josef WEIDENHOLZER (S&D, AT) sur la protection des consommateurs - protection des consommateurs dans les services collectifs.

Les services collectifs jouent **un rôle essentiel pour ce qui est d'assurer la cohésion sociale et territoriale** tout en contribuant à la compétitivité de l'économie européenne. Les députés ont insisté pour que les consommateurs aient accès à des **services collectifs abordables et de qualité supérieure** dans toute l'Union européenne, quelle que soit leur situation financière. L'information des consommateurs devrait être renforcée et les États membres devraient disposer de la flexibilité nécessaire pour tenir compte des **consommateurs vulnérables**.

Les députés ont rappelé que certains aspects des **droits fondamentaux** des consommateurs sont couverts par la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs et que les caractéristiques communes des services collectifs figurent dans la **législation sectorielle** pertinente dont la mise en œuvre correcte et l'application sont indispensables.

La Commission et les États membres sont invités à accorder plus d'attention, dans le contexte des services collectifs, à **l'information des consommateurs** et aux campagnes d'éducation adressant les bons messages au bon segment de consommateurs, et à investir davantage dans ce domaine.

Le rapport se concentre sur **quatre grands secteurs** qui ont été libéralisés ces dernières années et qui ont été largement intégrés au marché intérieur :

Énergie : les députés plaident pour un **marché de l'énergie européen ouvert, transparent et intégré d'ici à 2014** et demandent aux États membres d'appliquer et de mieux surveiller le troisième paquet sur le marché intérieur de l'énergie. Ils soulignent la nécessité de renforcer l'information des consommateurs, notamment en vue d'améliorer les services proposés et de permettre **la comparabilité et la transparence des tarifs**, de façon à obtenir une tarification non discriminatoire, tout en tenant compte des différents facteurs et situations liés à l'énergie et aux consommateurs vulnérables.

Le rapport déplore que les prix de l'énergie actuels ne **tiennent pas nécessairement compte des coûts externes**, à savoir les dommages environnementaux associés à une source d'énergie ou méthode de production donnée, qui sont quand même susceptibles d'être mis, à long terme, à la charge de l'ensemble de la société. Les députés réclament des mesures visant à encourager, à cet égard, une transparence accrue des prix aux yeux du consommateur.

Tout en rappelant que les **réseaux intelligents** permettent aux consommateurs de suivre et d'adapter leur consommation d'électricité, le rapport fait observer que certaines des analyses coûts-avantages effectuées par les États membres n'ont pas indiqué d'économies de coûts substantielles pour les consommateurs. L'utilisation des compteurs intelligents devrait dès lors rester le **choix du consommateur**.

Télécommunications : le rapport souligne que l'aspect consommateur du marché unique numérique et du secteur des communications électroniques est de la plus haute importance et demande que tous les consommateurs aient accès à des **services de télécommunication de qualité** et que de **nouvelles infrastructures** soient déployées afin de réduire la fracture numérique. Les députés :

- réitèrent leur proposition de faciliter pour les clients le fait de **changer de prestataires de services de communication électronique**, sans autres frais que les frais réels induits par le changement, sans perte de données et sans formalités excessives ;
- soutiennent les propositions visant à promouvoir des **informations indépendantes** sur la tarification, la facturation et la qualité du service, y compris les débits de données.

Services postaux : le rapport souligne que des **options de livraison plus nombreuses** ainsi que l'amélioration de la transparence, de l'information et des tarifs sont des conditions préalables nécessaires pour accroître la confiance accordée par les consommateurs au marché de la livraison.

La Commission est invitée à vérifier le respect par les États membres de la directive 97/67/CE (modifiée par les directives 2002/39/CE et 2008/6/CE) et à encourager les opérateurs de services postaux à **améliorer l'interopérabilité** et à accélérer le déploiement de processus rationalisés visant à réduire les coûts et à accroître la disponibilité et la qualité des services de livraison.

Les députés réitèrent les suggestions faites dans le récent [rapport du Parlement sur la livraison de colis dans l'Union](#) à propos de la nécessité de contribuer à l'amélioration du service et de réduire les coûts, en particulier pour répondre aux besoins des consommateurs qui commandent en ligne. Ils se félicitent de la mise en place d'options flexibles de livraison et de renvoi des colis et demandent d'autres mesures incitatives pour améliorer l'interopérabilité et la qualité des services.

Transports publics : le rapport souligne que les consommateurs ayant accès à des transports publics locaux de qualité devraient être ciblés, qu'ils résident ou non dans des zones où ces services seraient moins rentables. Les États membres sont invités à prendre des mesures appropriées à cet égard.

Les députés rappellent en outre que des **services de transports publics** efficaces gagneront en importance à l'avenir, en raison du vieillissement de la population, et qu'ils sont également indispensables à la réalisation des objectifs climatiques dans le cadre de la stratégie Europe 2020. Ils demandent : i) l'élaboration d'outils communs permettant d'assurer une **multimodalité** optimisée dans le cadre de services de transports publics efficaces et de haute qualité ; ii) l'adoption d'une **approche globale** pour les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite.