

Protection des consommateurs - Protection des consommateurs dans les services collectifs

2013/2153(INI) - 15/04/2014 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 588 voix pour, 21 contre et 68 abstentions, une résolution 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. Le Parlement a 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.

Rappelant que la protection des consommateurs n'est efficace que lorsque les droits des consommateurs peuvent être mis en application, le Parlement a demandé aux États membres de mettre pleinement en œuvre les dispositions de la directive sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29/CE), de la directive en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative (2006/114/CE), de la directive relative aux droits des consommateurs (2011/83/UE), de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (2013/11/UE), ainsi que le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

La Commission et les États membres ont été 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. Par ailleurs, soulignant le rôle fondamental du **service à la clientèle**, les députés ont encouragé les fournisseurs de services collectifs à former leurs employés et à faire en sorte que tous les clients bénéficient, à tout moment, d'un accès facile à une assistance personnalisée.

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

1) Énergie : le Parlement a plaidé pour **un marché de l'énergie européen ouvert, transparent et intégré d'ici à 2014** et demandé aux États membres d'appliquer et de mieux surveiller le troisième paquet sur le marché intérieur de l'énergie. Il a souligné 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.

Les députés ont déploré 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. Ils ont réclamé 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 Parlement a 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**.

2) Télécommunications : le Parlement a souligné que l'aspect consommateur **du marché unique numérique** et du secteur des communications électroniques était de la plus haute importance. Il a demandé 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 ont :

- réitéré 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 ;
- soutenu les propositions visant à promouvoir **des informations indépendantes sur la tarification, la facturation et la qualité du service**, y compris les débits de données.

3) Services postaux : le Parlement a souligné 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.

Le Parlement a réitéré les suggestions faites dans son récent [rapport 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. Il s'est félicité de la mise en place d'options flexibles de livraison et de renvoi des colis et a demandé d'autres mesures incitatives pour **améliorer l'interopérabilité et la qualité des services**.

4) Transports publics : la résolution a souligné 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 ont rappelé 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 étaient également indispensables à la réalisation des objectifs climatiques dans le cadre de la stratégie Europe 2020. Ils ont demandé : 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.