Protection des consommateurs: accès à la justice et règlement des litiges dans le marché intérieur

1996/2047(COS) - 25/11/1996

"1. Le Conseil réaffirme sa préoccupation à l'égard du renforcement de la confiance des consommateurs dans le fonctionnement du marché intérieur et de leur capacité à tirer pleinement profit des opportunités offertes par celui-ci. 2. Le Conseil déclare que cette préoccupation englobe également la possibilité pour les consommateurs de régler rapidement et efficacement des litiges à l'amiable ou en recourant à d'autres procédures comparables, en particulier dans un contexte transfrontalier. Il prend acte qu'une telle possibilité existe déjà dans certains États membres. En outre, le Conseil souligne qu'une telle approche n'élimine pas la nécessité de garantir aux consommateurs l'accès à la justice. 3. Le Conseil prend acte de l'intention de la Commission, présentée dans sa communication, de mettre en ouvre un plan d'action dans ce domaine. Il soutient le concept général de projets pilotes sur une base volontaire dans plusieurs États membres. 4. Le Conseil considère, toutefois, que l'objectif des projets pilotes devrait consister à explorer et tester plus précisément les expériences et les bonnes pratiques dans les États membres et non à rechercher une éventuelle harmonisation des systèmes et pratiques nationaux. 5. Les projets pilotes doivent respecter et prendre pleinement en compte les divers organes et structures nationaux, conformément à la législation nationale existante. 6. Les critères qui doivent être appliqués dans le cadre des projets pilotes sont les suivants: - impartialité de l'organe compétent pour les litiges; - efficacité de la procédure; - transparence de la procédure. 7. En ce qui concerne les litiges transfrontaliers, les projets pilotes doivent s'appuyer sur la coopération entre les organes et structures existants. 8. Le Conseil prend acte avec intérêt de l'intention de la Commission de tester, sur une base volontaire, pour cette coopération transfrontalière et comme moyen de simplifier les pratiques, des formulaires à utiliser par les consommateurs. Il considère que l'utilisation de tels formulaires doit tenir compte des expériences déjà acquises par plusieurs États membres à cet égard. 9. Le Conseil prend acte du calendrier envisagé par la Commission à l'annexe I de sa communication et demande à la Commission de faire un rapport au Conseil sur les résultats des projets pilotes avant le 30 juin 2000. Le Conseil examinera ce rapport en vue d'assurer le suivi approprié des projets pilotes." ·