Résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (recomm. 98/257/CE), conclusions Conseil de Tampere

2000/2209(INI) - 24/04/2001

La commission a adopté le rapport d'initiative de Mme Diana WALLIS (ELDR, UK) sur une politique communautaire en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle se félicite de la proposition de la Commission de mettre sur pied un réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE), mais souligne qu'il conviendrait dans en premier lieu de s'efforcer de résoudre directement les litiges entre le consommateur et le commerçant avant de recourir à des solutions extrajudiciaires. La Commission européenne est également invitée à introduire une charte des meilleures pratiques destinée à améliorer l'éducation et l'information des consommateurs. La commission a formulé plusieurs recommandations dont il faudra tenir compte lors de la mise sur pied du réseau EJE. Ainsi, les centres d'information et d'assistance doivent être en mesure de fournir des conseils juridiques préliminaires et avoir accès à des juristes expérimentés couverts par une assurance en responsabilité professionnelle. Une vaste campagne d'information doit être organisée pour sensibiliser l'opinion à ce système en associant, si possible, les organisations de consommateurs et les chambres de commerce. En plus d'un financement de départ, il est nécessaire d'assurer un financement à plus long terme, notamment dans les États membres n'ayant pas une grande expérience des autres systèmes extrajudiciaires. Il importe également d'assurer un fonctionnement cohérent du système en prévoyant des accords sur le niveau des services définissant les garanties de service minimum que les citoyens sont en droit d'attendre dans toute l'UE. Il conviendrait de prévoir un système de supervision systématique du réseau EJE afin de déceler les divergences entre États membres et de fournir des informations en retour. Il faut également améliorer la coordination entre les différents services de la Commission. Le rapport soulève un autre point-clef, à savoir la nécessité de mettre à la disposition des centres d'information et d'assistance des formulaires et documents plurilingues, afin qu'ils puissent, tout comme les consommateurs, utiliser leur propre langue pour régler les litiges. Les formulaires de réclamation doivent être clairs et simples d'utilisation. Enfin, la commission juge que le réseau EJE doit être étendu le plus rapidement possible aux pays candidats et aux pays de l'EEE.