

La promotion de la protection des consommateurs dans les nouveaux États membres

2004/2157(INI) - 15/12/2005 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

En adoptant le rapport d'initiative de M. Henrik Dam **KRISTENSEN** (PSE, DK), le Parlement européen constate avec satisfaction que, d'une manière générale, la protection des consommateurs dans les dix nouveaux États membres s'est développée de façon positive, que les normes de qualité se sont améliorées, mais que beaucoup reste à faire.

S'agissant du **cadre législatif**, le Parlement salue les bons résultats obtenus par les nouveaux États membres en termes de transposition de l'acquis communautaire mais il insiste sur le fait que la législation communautaire doit également être effectivement appliquée et qu'elle doit être respectée. Il préconise le renforcement des structures de surveillance du marché dans les nouveaux États membres afin que les produits et les services présents sur leurs marchés soient conformes à des normes de sécurité rigoureuses, et que tous les produits défectueux ou dangereux soient rapidement retirés du marché. Il invite les États membres et la Commission à veiller tout particulièrement à renforcer la protection des consommateurs en ce qui concerne les enfants et les autres populations vulnérables et appelle la Commission à encourager une plus grande efficacité et une meilleure coordination des organismes de contrôle, tant dans les anciens que dans les nouveaux États membres, notamment en ce qui concerne leur coopération mutuelle transfrontalière.

Les députés insistent sur le fait que la création d'une "**culture de la consommation**", reposant sur une sensibilisation accrue du consommateur, est indispensable pour améliorer l'exécution et l'application du cadre juridique existant, et soulignent le rôle crucial joué, tant par les organisations de consommateurs et les services publics de protection des consommateurs que par les organisations. Ils demandent aux anciens États membres de poursuivre leur engagement dans le **soutien aux organisations de consommateurs** et suggèrent d'assouplir les exigences fixées par la Commission pour l'obtention de subventions, vu les problèmes de financement rencontrés par les organisations de consommateurs des nouveaux États membres et la situation professionnelle de leur personnel. Ils invitent par ailleurs les gouvernements des nouveaux États membres à veiller à ce que les organisations de consommateurs soient consultées lors de la mise en œuvre du droit en matière de protection des consommateurs et demandent à la Commission de soutenir des programmes intensifs de formation destinés au personnel des organisations de consommateurs. Enfin, ils encouragent les organisations d'entreprises des nouveaux États membres à travailler en étroite collaboration avec les organisations de consommateurs, et à élaborer des normes volontaires de pratiques commerciales éthiques avec des procédures d'exécution transparentes et efficaces, des programmes d'éducation destinés aux consommateurs et aux entreprises, et des procédures justes et efficaces de règlement amiable des litiges.

Le Parlement se félicite de la création par la Commission de centres européens des consommateurs dans tous les nouveaux États membres et du lancement du journal du consommateur européen. Il recommande que la **sensibilisation du consommateur** devienne un thème prioritaire dans les programmes scolaires à travers l'Europe et invite la Commission à accorder des crédits de démarrage aux centres qui fournissent aux consommateurs des informations à thème transfrontalier sur les anciens et nouveaux États membres, en particulier dans les régions frontalières.

Il insiste en particulier sur : le lancement d'une campagne stratégique d'information et d'éducation afin de préparer les consommateurs à l'euro dans les nouveaux États membres, la publication par les organisations de consommateurs de magazines publiant des essais comparatifs dans les nouveaux États membres, le renforcement de la diffusion auprès des consommateurs et des entreprises d'informations concernant leurs

droits, ainsi que sur la mise en place des mécanismes de contrôle des politiques nationales de protection des consommateurs afin d'identifier les meilleures pratiques et d'élaborer des statistiques et autres indicateurs intéressants pour les consommateurs (y compris un observatoire des prix et des enquêtes sur la qualité).

Le Parlement invite enfin la Commission et les nouveaux États membres à étendre le réseau des centres européens des consommateurs (réseau CEC) en y associant des organisations de consommateurs indépendantes, afin de fournir aux consommateurs des informations sur les mécanismes disponibles permettant le **règlement amiable des litiges**, et de leur offrir des conseils juridiques et une assistance pratique aux fins d'introduire une réclamation par ce biais.

Le Parlement et le Conseil, en leur qualité d'autorité budgétaire, sont invités à examiner la possibilité d'attribuer davantage de ressources financières à la protection des consommateurs dans les nouveaux États membres.