Informations de base

2003/0162(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs) Abrogation 2016/0148(COD) Modification 2003/0134(COD) Modification 2005/0260(COD) Modification 2007/0248(COD) Modification 2008/0237(COD) Modification 2008/0246(COD) Modification 2011/0001(COD) Modification 2011/0373(COD) Modification 2011/0374(COD) Modification 2013/0246(COD) Modification 2016/0152(COD) **Subject** 2.80 Coopération et simplification administratives 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur 7.40.02 Coopération judiciaire en matière civile et commerciale	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
JURI Juridique et marché intérieur	GEBHARDT Evelyne (PSE)	11/09/2003

Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
ENVI Environnement, santé publique, politique des consommateurs (Commission associée)	PATRIE Béatrice (PSE)	07/10/2003

Conseil de l'Union européenne

Formation du Conseil	Réunions	Date
Emploi, politique sociale, santé et consommateurs	2549	2003-12-01
Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	2570	2004-03-11
Transports, télécommunications et énergie	2607	2004-10-07

Commission européenne

DG de la Commission	Commissaire
Santé et sécurité alimentaire	

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
18/07/2003	Publication de la proposition législative	COM(2003)0443	Résumé
01/09/2003	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
01/12/2003	Débat au Conseil		Résumé
11/03/2004	Débat au Conseil		
17/03/2004	Vote en commission,1ère lecture		Résumé
17/03/2004	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A5-0191/2004	
19/04/2004	Débat en plénière		
20/04/2004	Décision du Parlement, 1ère lecture	T5-0296/2004	Résumé
07/10/2004	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
27/10/2004	Signature de l'acte final		
27/10/2004	Fin de la procédure au Parlement		
09/12/2004	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de la procédure	2003/0162(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Abrogation 2016/0148(COD) Modification 2003/0134(COD) Modification 2005/0260(COD) Modification 2007/0248(COD) Modification 2008/0237(COD) Modification 2008/0246(COD) Modification 2011/0001(COD) Modification 2011/0373(COD) Modification 2011/0374(COD) Modification 2013/0246(COD) Modification 2016/0152(COD)
Base juridique	Traité CE (après Amsterdam) EC 095 Règlement du Parlement EP 57_o
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	JURI/5/19932

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A5-0191/2004	17/03/2004	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T5-0296/2004 JO C 104 30.04.2004, p. 0034-0218 E	20/04/2004	Résumé

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2003)0443	18/07/2003	Résumé
Document de suivi	COM(2009)0336	02/07/2009	Résumé
Document de suivi	C(2010)3021	12/05/2010	
Document de suivi	SEC(2010)0572	12/05/2010	Résumé
Document de suivi	COM(2012)0100	12/03/2012	Résumé
Document de suivi	COM(2014)0439	01/07/2014	Résumé
Document de suivi	COM(2016)0284	25/05/2016	Résumé

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES0106/2004 JO C 108 30.04.2004, p. 0086-0089	28/01/2004	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Commission européenne	EUR-Lex	

Acte final

Règlement 2004/2006
JO L 364 09.12.2004, p. 0001-0011 Résumé

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 25/05/2016 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport évaluant l'efficacité du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC). Le but de ce règlement est de mettre en place un cadre formel de coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation, en vue de lutter contre les pratiques problématiques qui revêtent une dimension transfrontière.

Contexte politique et chiffres clés : le rapport note que le respect des règles de protection des consommateurs continue d'influer sur la confiance des consommateurs et des commerçants dans les marchés transfrontières au sein de l'UE :

- selon des estimations fondées sur un échantillon représentatif de **cinq secteurs en ligne** (habillement, produits électroniques, loisir, crédit à la consommation et voyages à forfait), **37% des commerçants** en ligne de l'UE ne respectent pas le droit des consommateurs. Le préjudice qui en résulte pour ceux-ci s'élève à environ **770 millions EUR par an** pour les seuls secteurs examinés ;
- selon une enquête Eurostat de 2014, si 44% des consommateurs achetaient en ligne dans leur propre pays, ils n'étaient que **15% à effectuer des achats en ligne** dans d'autres pays de l'UE. Si 61% des consommateurs de l'UE déclarent se sentir en confiance lorsqu'ils font un achat sur l'internet auprès d'un détaillant établi dans leur État membre de résidence, ce pourcentage tombe à 38% lorsque le vendeur est établi dans un autre État membre de l'UE ;
- la part du commerce de détail représentée par le commerce électronique reste plus faible en Europe qu'aux États-Unis: en 2014, elle était de **7,2% dans l'UE** contre 11,6% aux États-Unis.

Dans les stratégies pour un marché unique numérique et pour le marché unique adoptées en 2015, la Commission a exprimé sa volonté d'exploiter pleinement le potentiel des marchés de consommation transfrontières, **tant en ligne qu'hors ligne**, pour soutenir la croissance économique dans l'UE. Elle estime que dans l'environnement électronique, **seule la coopération entre les autorités nationales** permet de lutter efficacement contre les infractions au droit des consommateurs commises dans un contexte transfrontière.

Le Commission a procédé à une **analyse approfondie** du fonctionnement du règlement CPC. Cette analyse a comporté plusieurs étapes, dont une évaluation externe (2012), une consultation publique (2013-2014), deux rapports bisannuels (2009 et 2012) et le rapport de la Commission de 2014 sur le fonctionnement du règlement CPC.

L'analyse ayant mis en évidence le besoin d'améliorer et de moderniser le règlement CPC, il a été procédé en 2015 à **une analyse d'impact détaillée** des diverses options possibles afin de déterminer s'il est nécessaire de présenter une proposition législative pour modifier le règlement.

Évaluation de l'efficacité des mécanismes de fonctionnement du CPC : l'évaluation a montré que le règlement a conféré des compétences minimales communes aux autorités nationales et leur a permis de mettre un terme à des infractions commises au-delà des frontières :

- depuis 2007, par exemple, **plus de 4.500 sites web de commerce électronique ont été passés au crible** pour détecter d'éventuelles infractions à la législation européenne, ce qui s'est traduit par une amélioration du respect de la législation ;
- en 2014, des **actions coordonnées** ont été lancées obtenir des opérateurs concernés qu'ils mettent un terme aux pratiques commerciales déloyales dans des domaines d'intérêt commun sur le territoire de l'UE (par exemple, dans les domaines de la location de voitures ou des jeux en ligne proposant des achats d'applications intégrées).

En dépit des résultats positifs sur le plan de la pertinence des objectifs du règlement, l'évaluation externe et la consultation publique ont mis en évidence les **problèmes** suivants :

- les autorités chargées de veiller à l'application de la législation disposent de pouvoirs minimums insuffisants pour pouvoir coopérer de manière rapide et efficace, surtout dans l'environnement numérique ;
- les informations sur le marché ne sont pas suffisamment partagées ;
- le mécanisme est limité lorsqu'il s'agit de contrer des infractions concernant plusieurs États membres.

Moderniser le règlement CPC : à la lumière de ces constations, la Commission propose de moderniser le règlement CPC actuel afin d'améliorer l' application transfrontière de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Sur la base de l'analyse d'impact réalisée par la Commission, on a estimé que, pour le sous-ensemble de cinq marchés en ligne étudié, une diminution de 10 points du taux de non-respect de 37% pourrait permettre de **ramener le préjudice subi par les consommateurs** (estimé à 770 millions EUR par an), **à quelque 539 millions EUR, soit une réduction de 30%**.

Les modifications que la Commission propose d'apporter au règlement CPC concernent notamment les aspects suivants :

- **clarifier le champ d'application** du règlement afin de couvrir les infractions généralisées à la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs commises simultanément dans plusieurs États membres, quelle que soit la structure organisationnelle de l'opérateur concerné ; étendre le champ d'application aux infractions qui peuvent durer pendant un laps de temps relativement court (par exemple, les campagnes publicitaires trompeuses étalées sur quelques jours), mais qui ont des répercussions négatives durables sur les consommateurs ;
- **renforcer la clarté et accroître la rapidité et l'efficacité du mécanisme d'alerte** et permettre aux associations de consommateurs de publier des alertes concernant des infractions possibles en tant qu'informations destinées aux autorités chargées de veiller à l'application de la législation;

- **préciser la portée de certains des pouvoirs minimums** existants nécessaires aux autorités chargées de veiller à l'application de la législation pour coopérer ;
- mettre en place **un système de planification** qui permettra la coordination des priorités en matière de contrôle de l'application de la législation pour les actions menées dans ce domaine dans un contexte transfrontière ;
- préciser que les éléments de preuve peuvent être efficacement partagés dans l'ensemble du réseau et être utilisés en continu dans les différentes juridictions nationales, sans exiger qu'ils aient une forme ou un format spécifique, préciser les procédures de coopération et **renforcer le rôle de coordination de la Commission** et des bureaux de liaison uniques ;
- **lutter contre les infractions généralisées** (c'est-à-dire portant préjudice dans au moins 3/4 des États membres, représentant ensemble au moins 3/4 de la population de l'UE) au moyen d'une **procédure commune unique** dont l'objectif serait de constater l'infraction et d'y mettre un terme par une coopération avec les opérateurs concernés au niveau de l'UE, lesquels s'engageraient à modifier leurs pratiques. Au cas où des sociétés refuseraient de coopérer ou ne respecteraient pas leurs engagements, les États membres devraient prendre des mesures coercitives de façon coordonnée.

Les modifications proposées étant nombreuses, la Commission a proposé de **remplacer l'actuel règlement CPC** par un texte qui consolidera toutes ces modifications.

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 01/07/2014 - Document de suivi

Le présent rapport de la Commission constitue une nouvelle étape dans le processus de révision du règlement nº 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement CPC). Il s'appuie sur les rapports bisannuels de la Commission et des États membres et sur les résultats d'une consultation publique sur les principaux domaines d'amélioration possibles.

Le règlement CPC instaure un cadre unique regroupant les autorités nationales de tous les États membres de l'UE aux fins du contrôle de l'application de la législation de l'Union protégeant les intérêts économiques des consommateurs. Son objectif principal est la lutte contre les infractions transfrontières au moyen de procédures d'échange d'informations, de demandes de mesures d'exécution transfrontalières et d'actions coordonnées destinées à empêcher les commerçants qui commettent des infractions de délocaliser leurs activités au sein de l'Union dans le but de profiter des failles des frontières juridictionnelles.

Avantages du règlement CPC : le rapport montre que depuis 2007, l'application du règlement CPC a, dans l'ensemble, donné **des résultats positifs** et a permis de créer un mécanisme de coopération fondé sur un réseau, exemplaire pour d'autres secteurs du marché unique. Le règlement procure **des avantages substantiels aux consommateurs de l'UE**. En particulier:

- **le mécanisme d'assistance mutuelle du réseau CPC** a fourni un cadre juridique précis et complet pour les échanges mutuels d'information et les mesures d'exécution transfrontalières. L'innovation la plus importante réside dans la possibilité de faire exécuter les lois protégeant les intérêts des consommateurs au-delà des frontières. À la fin de 2013, les États membres avaient soumis, au total, 1454 demandes d' assistance mutuelle, dont 699 demandes d'informations et 755 demandes de mesures d'exécution;
- **les opérations «coup de balai»** dans de nombreux secteurs (ex : billets d'avion, contenus téléphone mobile, crédit à la consommation) et les **approches communes** en matière d'application de la législation basées sur le règlement CPC ont permis aux États membres de coordonner leur action à plus grande échelle dans ce domaine. Une opération «coup de balai» est un passage au crible de sites web à l'échelon de l' Union européenne dont l'objectif est de détecter les violations des droits des consommateurs puis de faire assurer le respect de la législation. Depuis 2007, ces opérations «coup de balai» ont lieu une fois par an. Sur la période 2007-2013, plus de 3000 sites web ont été inspectés ;
- **le mécanisme d'alerte du réseau CPC** fournit, pour la première fois, un cadre permettant aux États membres d'échanger des informations sur les infractions émergentes et de déterminer les infractions susceptibles de nécessiter une approche coordonnée.

Améliorer le mécanisme de coopération : la Commission estime que le règlement CPC **garde toute sa pertinence** et constitue un atout pour l'avenir de la politique européenne des consommateurs. Il ressort clairement de l'évaluation, des rapports bisannuels de la Commission et des États membres et des résultats de la consultation publique qu'il est nécessaire de **donner une orientation globale au réseau CPC**, notamment en vue relever les nouveaux **défis posés par l'économie numérique.**

Il pourrait aussi s'avérer utile de **poursuivre le développement du cadre CPC**, au besoin après révision du règlement CPC, dans les domaines suivants:

- renforcer les **mécanismes d'assistance mutuelle**, y compris les questions et les dispositions légales et procédurales assurant une coopération globale ;
- étendre les activités d'application communes telles que **les opérations «coup de balai» ou les mesures d'exécution communes** à d'autres secteurs ; des progrès sont nécessaires pour lutter contre les pratiques commerciales frauduleuses et agressives, qui peuvent nécessiter des moyens d'exécution spécifiques ;
- développer **la surveillance du marché et le mécanisme d'alerte** du réseau CPC pour assurer une détection rapide des menaces émergentes pour les consommateurs susceptibles de nécessiter une action de coopération pour protéger ces derniers ; d'autres acteurs, comme les organisations de consommateurs et les centres européens des consommateurs pourraient être associés;
- remédier aux difficultés découlant des différentes **règles et normes procédurales** en vigueur dans les procédures d'exécution nationales qui constituent un obstacle à une coopération efficace et clarifier les outils à la disposition des autorités compétentes et leurs pouvoirs communs minimaux ;

- faire en sorte **que la Commission ait un rôle plus actif** au sein du réseau CPC (comme le demandent les participants à la consultation publique) de façon à mener d'autres actions à l'avenir pour lutter contre les infractions généralisées commises à l'échelle de l'UE, qui portent gravement préjudice à son économie ;
- étendre la coopération avec les **partenaires commerciaux** au vu des défis de plus en plus nombreux posés par les pratiques commerciales des pays tiers dans une économie numérique mondialisée.

Pour déterminer la meilleure façon possible de valoriser la coopération en matière de protection des consommateurs, la Commission procède actuellement à **des études d'analyse d'impact**. Ces études permettront d'examiner l'ensemble des options disponibles - qui vont du maintien du cadre actuel à l'introduction d'une nouvelle législation - pour relever les défis de l'application de la législation à l'avenir et permettre à la Commission se prononcer sur la stratégie la plus efficace.

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 20/04/2004 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

En adoptant le rapport de Mme Evelyne GEBHARDT (PSE, D), le Parlement européen s'est prononcé en faveur d'une meilleure coopération entre les autorités nationales chargées de l'application de la législation en matière de protection des consommateurs. La proposition de la Commission établit les conditions de désignation des autorités des États membres en charge de l'application du droit de la consommation et les modalités de leur coopération. Chaque État membre devra désigner les autorités nationales compétentes et le bureau de liaison unique chargés de veiller à l'application du règlement. Les députés demandent que les États membres aient la possibilité de désigner, si nécessaire, d'autres autorités publiques ayant un intérêt légitime à la cessation des infractions intracommunautaires.Ils estiment que ces autorités doivent disposer des pouvoirs nécessaires en matière d'enquête et d'exécution de la législation, à condition que ces pouvoirs soient conformes à la législation nationale. De même, ces pouvoirs ne doivent être exercés que s'il y a de bonnes raisons de soupçonner une infraction intracommunautaire. Le Parlement demande que la Commission gère une base de données électronique, dans laquelle elle stocke et traite les informations concernant les infractions intracommunautaires. Lorsqu'une infraction s'est avérée ultérieurement infondée, la Commission doit retirer sans retard l'information de la base de données. Quand une infraction a cessé, les données enregistrées y afférentes doivent être supprimées après cinq ans. Les députés ont également amendé la proposition de la Commission afin d'assurer une meilleure protection des données à caractère personnel, du secret professionnel et du secret des affaires. A quelques exceptions près, toutes les informations transmises doivent être confidentielles et soumises au secret professionnel, notamment si leur divulgation risque de porter atteinte : à la protection de la vie privée et de l'intégrité d'un individu ; aux intérêts commerciaux d'une personne morale ou physique, dont ses droits de protection intellectuelle ; aux procédures juridictionnelles ; aux objectifs des activités d'inspection et d'enquête. La divulgation peut néanmoins être permise si elle est nécessaire pour faire cesser ou interdire l'infraction intracommunautaire. En ce qui concerne la coopération entre États membres, les députés estiment qu'elle existe déjà et qu'il s'agit essentiellement de l'améliorer. Ils ont précisé que les États membres doivent s'informer mutuellement, et régulièrement, et informer la Commission de leurs activités, quand elles sont d'intérêt communautaire, dans les domaines de la formation des agents chargés de veiller à la protection des consommateurs ou de la mise au point d'outils d'information et de communication, entre autres. Ils ont aussi ajouté que les États membres peuvent, en coopération avec la Commission, exercer des activités communes dans les domaines précités. Les députés demandent que les États membres, toujours en coopération avec la Commission, élaborent un cadre commun en vue de la classification des plaintes de consommateurs.

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 01/12/2003

Ayant mené, sur la base d'un questionnaire élaboré par la Présidence italienne de l'Union, un débat d'orientation sur la proposition de règlement relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, le Conseil a pris acte des observations des délégations et de la Commission. Les travaux sur cette proposition se poursuivront au niveau technique, sur la base des contributions des États membres ainsi que des résultats de la première lecture du Parlement européen. - En ce qui concerne le champ d'application de la proposition, une très large majorité des délégations se sont prononcées en faveur d'un champ d'application restreint, limité aux infractions transfrontières à la législation communautaire protégeant les intérêts des consommateurs. La proposition de la Commission restreint le champ d'application du règlement aux infractions transfrontières uniquement pour ce qui est des dispositions relatives à l'assistance mutuelle, alors que les autres dispositions s'appliqueraient aussi aux infractions internes. En particulier, les États membres seraient tenus de communiquer régulièrement à la Commission des informations sur les réclamations des consommateurs et les infractions tant transfrontalières qu'internes et de lui faire rapport à ce sujet. - En ce qui concerne les instruments suggérés dans la proposition, plusieurs délégations se sont prononcées en faveur du recours au système actuel de coopération entre les États membres et aux réseaux européens existants pour protéger les intérêts des consommateurs, conformément aux principes de subsidiarité et de proportionnalité. Ces délégations ont déclaré craindre un système bureaucratique entraînant des coûts financiers administratifs supplémentaires. D'autres délégations ont appuyé l'idée de la Commission visant un cadre d'assistance mutuelle et un réseau d'autorités chargées de veiller à l'application de la législation dans chaque État membre, eu égard notamment au développement de nouvelles techniques de marketing et des nouvelles technologies. Par ailleurs, plusieurs délégations se sont déclarées préoccupées par une interférence éventuelle entre les systèmes judiciaires nationaux et le réseau européen proposé par la Commission. M. BYRNE, membre de la Commission, a dûment pris acte des observations et des préoccupations exprimées par les délégations et a souligné que la proposition actuelle instaurerait un climat

économique dynamique en restaurant la confiance des consommateurs. Il a fait observer que le champ d'application de cette proposition était, pour l'essentiel, limité aux infractions transfrontières et a souligné que les obligations en matière d'échange de rapports d'information et de bonnes pratiques étaient minimes. Il a également fait valoir que le réseau de coopération qui est proposé assurerait un niveau de protection des consommateurs plus élevé que les systèmes existants.

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 18/07/2003 - Document de base législatif

OBJECTIF : améliorer le contrôle de l'application de la législation protégeant les intérêts économiques des consommateurs dans le cas des litiges transfrontaliers en vue d'assurer le bon fonctionnement du marché intérieur. CONTENU : l'essor des transactions transfrontalières favorisé, entre autres, par l'utilisation accrue de l'Internet ainsi que l'élargissement rendent nécessaire la mise en place d'un cadre juridique pour la coopération entre les autorités publiques chargées de veiller à l'application de la législation relative à la protection des consommateurs. En vue d'assurer la protection des consommateurs contre les infractions transfrontalières, la présente proposition de règlement vise à mettre en place, dans l'ensemble du marché intérieur, un réseau d'autorités publiques chargées du contrôle de l'application de la législation. Ces autorités doivent disposer d'un minimum de compétences communes en matière d'investigation et de contrôle de l'application de la législation. La proposition établit un cadre de droits et de devoirs d'assistance mutuelle que les autorités chargées de veiller à l'application de la législation devront utiliser en cas d'infractions transfrontalières. Le réseau qui sera mis en place doit offrir aux autorités responsables au niveau national une solution pour garantir rapidement cette application face aux professionnels les plus malhonnêtes. La proposition prévoit également une importante coopération administrative entre les États membres et avec la Commission sur des projets d'intérêt commun destinés à informer, éduquer et responsabiliser les consommateurs. Le champ d'application de la proposition est limité aux infractions transfrontalières. En conséquence, les États membres ne sont pas tenus de modifier leurs dispositions relatives aux infractions internes. IMPLICATIONS FINANCIERES : - ligne budgétaire : 170201 (B5-100) : Activités communautaires en faveur des consommateurs; - enveloppe totale de l'action : 150.000 EUR par an en crédits d'engagement; - période d'application illimitée à partir de 2004; - la proposition est compatible avec la programmation financière existante et n'a aucune incidence financière sur les recettes; - les seules conséquences budgétaires directes du règlement proposé découlent de l'engagement de tenir à jour deux bases de données (sur les infractions communautaires et les réclamations reçues par les autorités compétentes). Les modalités d'intervention budgétaire consistent en des actions menées par la Commission dans le cadre de contrats conclus à la suite de procédures de passation de marchés (appels d'offres); - incidence sur les dépenses d'administration: 3 emplois permanents de fonctionnaires (162.000 EUR/12 mois).

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 12/05/2010 - Document de suivi

La Commission présente un document de travail sur les résultats de la consultation publique et l'introduction d'une méthode harmonisée de classification et de déclaration des plaintes des consommateurs et des enquêtes. Ce document accompagne la recommandation de la Commission sur l'utilisation d'une méthode harmonisée de classification et de déclaration des plaintes des consommateurs et des enquêtes (C (2010) 3021).

À la suite de réexamen du marché unique, la Commission a élaboré le tableau de bord des marchés de consommation, un outil qui permet d'aider à surveiller le marché et d'identifier les éventuels dysfonctionnements. Les plaintes des consommateurs sont un indicateur clé dans le tableau de bord. Elles fournissent des indications précieuses sur la façon dont les marchés modernes fonctionnent du point de vue des consommateurs.

En raison de l'absence de données existantes concernant la collecte de données comparables sur les plaintes, il est nécessaire de mettre au point une méthode harmonisée de classification et de déclaration des plaintes des consommateurs et des enquêtes. La méthode harmonisée doit être utilisée sur une base volontaire par l'ensemble des organismes tiers plaignants. Il s'agit notamment des autorités de consommation, de l'énergie, des télécommunications et de réglementation des services financiers, des organismes d'exécution, des organisations de consommateurs, des mécanismes alternatifs de règlement des différends et des organes similaires. Les plaintes recueillies par les commerçants, ainsi que des mécanismes de plainte exploités par les opérateurs ou pour leur compte demeurent en dehors du champ d'application de cette initiative.

La recommandation de la Commission invite tous les organismes admissibles à adopter la méthodologie harmonisée et communiquer les données à la Commission. Ce document de travail présente la genèse du projet et les principales questions qui ont émergé de la consultation. Il explique comment les observations des parties prenantes ont été prises en compte et comment la Commission entend aider les organismes à adopter une méthodologie de plainte harmonisée.

Le document rappelle que les plaintes des consommateurs constituent une «importante contribution à la base» dans les décisions politiques. Un système harmonisé constitue une excellente occasion pour les gouvernements nationaux et l'UE de renouer avec les citoyens et d'écouter plus attentivement leurs problèmes quotidiens et leurs préoccupations. Les données relatives aux plaintes peuvent être utilisées pour encourager un dialogue constructif entre toutes les parties intéressées. La collecte de données comparables sur les plaintes des consommateurs au niveau européen permettra de surveillance des marchés nationaux et les comparaisons entre pays. Cela fournira aux autorités nationales un cadre beaucoup mieux approprié pour suivre leurs propres politiques et les marchés de consommation.

Consultation publique: la consultation publique, réalisée entre le 7 Juillet 2009 et le 5 Octobre 2009, a suscité un intérêt considérable parmi un large éventail de parties prenantes. Au total, la Commission européenne a reçu 168 réponses, de la part des Centres européens des consommateurs, de l' industrie, des autorités des États membres, des organisations non-gouvernementales et des autorités réglementaires. Les réponses ont été présentées par les intervenants de tous les États membres, la Croatie, l'Islande et la Norvège.

La majorité des intervenants ayant participé à la consultation publique ont recueilli à la fois les plaintes des consommateurs et les enquêtes. La majorité de ces organismes ont classé les plaintes et les demandes séparément. En outre, la plupart des intervenants ont dit avoir recueilli les plaintes provenant des consommateurs tandis qu'une petite minorité a recueilli les plaintes des organisations de consommateurs et des entreprises. La plupart des organismes ont déclaré avoir collecté des données sur les secteurs concernés par les plaintes ainsi que des données sur les différents types de plaintes.

La majorité des répondants soutiennent l'introduction d'une méthodologie harmonisée ainsi que l'utilisation des données sur les plaintes pour l'élaboration des politiques. La majorité des répondants ont exprimé un intérêt pour l'adoption de la méthodologie telle qu'elle figure dans la consultation publique ou avec quelques modifications. Cependant, divers intervenants ont soulevé des préoccupations concernant des questions telles que l'utilisation et la présentation des données relatives aux plaintes, la structure de la méthodologie, les chevauchements possibles et les coûts associés à l'introduction et l'utilisation de la méthodologie. Ces questions sont traitées dans ce document.

Mise en œuvre: afin de faciliter l'adoption et la mise en œuvre de la méthodologie, la Commission continuera de collaborer étroitement avec les organismes de plainte et à discuter des questions telles que son application pratique ainsi que l'analyse des plaintes. Des efforts seront réalisés en vue de fournir une assistance sur les aspects informatiques liés à l'adoption de la méthodologie harmonisée. Conformément à la recommandation, les organismes de la plainte sont invités à faire rapport à la Commission sur une base annuelle. Les services de la Commission présenter les données annuelles dans le tableau de bord des marchés de consommation.

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 02/07/2009 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport concernant l'application du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC). Le règlement établit un réseau communautaire d'autorités publiques chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs dans les États membres (réseau CPC), qui a entamé ses activités en décembre 2006.

Le rapport couvre les deux premières années de fonctionnement du réseau CPC, soit 2007 et 2008. Il se fonde sur les rapports bisannuels rédigés par les États membres conformément à l'obligation que leur impose aussi le règlement, ainsi que sur des données statistiques issues de l'outil informatique utilisé par le réseau CPC et sur l'expérience acquise au cours des premières opérations communautaires de «balayage» coordonnées par la Commission. Les «balayages» communautaires sont des opérations communes de surveillance des marchés et d'exécution de la législation réalisées par les autorités membres du réseau.

Après un départ relativement lent, les activités du réseau se sont rapidement accélérées pour atteindre un total de **719 demandes d'assistance mutuelle en deux ans**, dont 327 demandes créées en 2007 et 392 demandes en 2008. En outre, le réseau CPC a réalisé deux opérations communes de surveillance des marchés et d'exécution de la législation («balayages») sous la forme d'enquêtes menées sur internet: l'une en 2007 sur des sites de vente en ligne de billets d'avion et l'autre en 2008 sur des sites proposant des sonneries pour téléphones mobiles. Pour le balayage de 2008, des mesures d'exécution de la législation sont toujours en cours.

La majorité des infractions enregistrées par le SCPC concernaient des dispositions en matière de **publicité trompeuse** (près d'un tiers du nombre total de cas) et des **pratiques commerciales en ligne** (internet et publipostage).

Le rapport conclut que le règlement CPC s'est avéré être **un puissant instrument d'exécution de la législation**, contribuant à augmenter le niveau de protection des consommateurs à travers l'UE. Il a permis de combler un fossé en donnant aux organismes nationaux chargés de veiller à l'application de la législation un moyen de mettre efficacement un terme aux pratiques commerciales portant atteinte aux consommateurs dans les situations transfrontalières et en facilitant les collaborations de ces organismes afin de créer un environnement crédible en matière d'exécution de la législation au niveau communautaire.

Le réseau produit des résultats tangibles pour les consommateurs. La coopération entre les autorités françaises et espagnoles notamment a permis, en avril 2008, l'arrestation de 87 personnes et le démantèlement d'une affaire de fraude à la loterie dirigée depuis l'Espagne. Les «balayages» communautaires sont une autre illustration de ce type de coopération. Par exemple, le balayage relatif aux sites de ventes de billets d'avion a conduit ces derniers à améliorer progressivement leurs méthodes de réservation en ligne et leurs pages internet en vue de leur mise en conformité avec les exigences de la législation communautaire en la matière.

L'évaluation relative aux deux premières années de fonctionnement du réseau montre néanmoins que ce dernier **n'a pas encore atteint son potentiel maximal, et révèle certaines lacunes.** La priorité de la Commission est d'œuvrer en étroite collaboration avec les États membres à la résolution de ces problèmes, en s'appuyant sur le cadre juridique existant. Elle se réserve le droit, en dernier recours, **d'entamer des procédures d'infraction** à l'encontre des États membres qui, de manière persistante et systématique, ne respectent pas leurs obligations au titre du règlement.

En particulier, la Commission souligne la nécessité :

-

de consolider le réseau CPC en s'assurant que toutes les autorités désignées par les États membres utilisent activement le système informatique ;

- **d'améliorer l'efficacité du réseau** grâce à une série de mesures qui pourraient par la suite inclure une révision du règlement CPC (ex : élaboration de guides et de FAQ sur la base d'échanges d'expériences et de bonnes pratiques ; nouvelles méthodes de réalisation pour les opérations communes, telles que les balayages ; orientations pour une interprétation uniforme de la législation communautaire relative à la protection des consommateurs ; activités médiatiques ciblées ou site web «CPC» pour donner plus de retentissement aux activités du réseau) ;
- **de renforcer le cadre pour la coopération administrative**, ce qui inclut des projets de la Commission visant à améliorer la collecte de données concernant les questions de consommation et à mettre au point un système commun de classement des réclamations.

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 27/10/2004 - Acte final

OBJECTIF : instituer une coopération entre les autorités chargées du contrôle de l'application de la législation en cas d'infractions intracommunautaires qui perturbent le fonctionnement du marché intérieur et contribuer à améliorer l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et le suivi de la protection des intérêts économiques des consommateurs.

ACTE LÉGISLATIF : Règlement 2006/2004/CE du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

CONTENU : un accord étant intervenu entre le Conseil et le Parlement européen dans le cadre de la procédure de codécision, le règlement a pu être adopté en première lecture. Le règlement fait partie des mesures de suivi du Livre vert de la Commission sur la protection des consommateurs dans l'Union européenne (COM(2001)0531). Il établit un cadre d'entraide que les autorités chargées de l'application des lois pourront utiliser pour traiter les infractions transfrontières et pour la coopération administrative entre États membres et avec la Commission concernant des projets destinés à informer et éduquer les consommateurs et à leur donner plus de pouvoir.

L'un des deux instruments prévus par le règlement pour atteindre cet objectif est la coopération entre les autorités compétentes, autorités publiques établies au niveau national par le biais de l'assistance mutuelle. À cette fin, les États membres sont tenus de nommer des autorités publiques chargées de surveiller le respect des dispositions relatives à la protection des consommateurs ainsi qu'un bureau de liaison unique chargé de la coopération transfrontalière avec les organismes des autres États membres et de doter ces autorités d'un minimum de compétences en matière d'investigations concernant la collecte d'informations et les enquêtes sur place et en matière de contrôle, en vertu de leurs compétences propres par voie d'une ordonnance de justice. Ces compétences doivent être exercées en conformité avec la législation nationale.

L'assistance mutuelle comporte l'échange d'informations, des demandes de contrôle ainsi que la coordination des activités de contrôle. À la demande de l'autorité requérante, l'autorité sollicitée prend toutes les mesures nécessaires pour obtenir la cessation ou l'interdiction de toute infraction intracommunautaire.

Le règlement contient également des mesures de coordination de la coopération administrative auxquelles est associée la Commission. Parmi celles-ci figurent la création au sein de la Commission d'une base de données électronique destinée à la collecte et au traitement de toutes les données concernant les plaintes de consommateurs, la coordination des activités de contrôle par le biais d'un échange d'informations et de fonctionnaires, la saisie et la classification des plaintes de consommateurs, l'information, le conseil et l'éducation des consommateurs, le soutien des activités des associations de consommateurs, un accès plus aisé à la justice ainsi que la collecte de données, de statistiques et d'informations sur le comportement des consommateurs, etc.

Le règlement prévoit enfin la création d'un comité permanent pour la coopération en matière de protection des consommateurs qui assiste la Commission. Ce comité peut examiner toute question relative à l'application du présent règlement, en particulier l'application des dispositions en matière de coopération.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 29/12/2004.

DATE D'APPLICATION : à partir du 29/12/2005. Les dispositions en matière d'assistance mutuelle (chapitres II et III) s'appliquent à partir du 29/12 /2006.

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 12/03/2012 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport relatif à l'application du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»). Le rapport couvre les années 2009 et 2010. Il porte essentiellement sur les activités du réseau CPC mis en place par le règlement et examine, notamment, les mesures qui ont été prises pour corriger les défauts recensés dans le rapport bisannuel de la Commission de 2009.

Réseau CPC : dans l'ensemble, le réseau a traité un nombre de cas comparable à celui traité au cours de la période de référence précédente, soit quelque 540 demandes d'information ou de mesures visant à mettre un terme à une infraction constatée. On observe, en revanche, une **nette diminution du nombre d'alertes** (une «alerte» est un message envoyé par une autorité aux autres autorités concernées pour les informer qu'elle a constaté – ou a de bonnes raisons de soupçonner - l'existence d'une infraction à la législation relative à la protection des consommateurs).

Les infractions les plus couramment traitées par le réseau concernent les dispositions relatives aux **pratiques publicitaires mensongères ou trompeuses** , qui relèvent de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales. Viennent ensuite les infractions aux dispositions de la directive sur le **commerce électronique**.

Réalisations : le rapport constate que le réseau CPC est entré dans une **phase de consolidation et de stabilisation** de ses activités. Les principales réalisations au cours de la période de référence sont les suivantes:

- les problèmes de mise en route des premières années (problèmes de connexion et autres problèmes techniques liés à l'utilisation de la base de données, par exemple) ont été résolus;
- à force d'utiliser l'outil informatique et les nouvelles procédures, les autorités ont fini par se faire la main et par utiliser plus efficacement les outils de coopération établis par le règlement CPC;
- les «coups de balai», coordonnés et surveillés par la Commission, sont devenus des activités à part entière du réseau et ont donné à ce dernier un certain retentissement grâce aux activités médiatiques correspondantes;
- le réseau examine et prévoit ses activités concertées dans les plans d'action annuels;
- l'organisation des formations a été améliorée: celles-ci sont fondées sur des programmes de formation annuels et sont dispensées par des formateurs nationaux organisés en réseau;
- petit à petit, la convergence des modalités de coopération par l'intermédiaire du réseau fait son chemin, grâce aux débats qui se tiennent dans les ateliers et à l'expérience pratique acquise au cours des quatre années d'activité;
- les lignes directrices sur le fonctionnement de la CPC, élaborées par la Commission sur la base des conclusions d'un atelier qui a eu lieu en décembre 2009, fournissent aux agents habilités des conseils pratiques sur le fonctionnement du réseau et sur la manière d'élaborer des demandes d'assistance mutuelle en vertu du règlement CPC.

Faiblesses du système : en dépit de la consolidation incontestable, ces deux dernières années, des activités du réseau CPC, celui-ci **ne fonctionne manifestement pas encore à plein régime**. En l'état actuel des choses, neuf États membres tout au plus peuvent être considérés comme des utilisateurs actifs du système depuis le début.

- Le nombre d'autorités qui n'utilisent pas activement les mécanismes de coopération mis en place par le règlement CPC demeure élevé.
- Les modalités d'utilisation des outils de coopération établis par le règlement ne sont pas comprises de la même façon par tous les membres du réseau, en dépit de l'existence de modalités communes et de documents d'orientation
- Le réseau n'est pas parvenu à se créer une «identité propre» et reste avant tout un réseau virtuel qui n'existe qu'à travers un outil informatique commun
- La législation nationale sur la protection des consommateurs varie d'un État membre à l'autre, ce qui tend à allonger les procédures et complique la coopération
- Peu d'informations sont communiquées sur les cas résolus par le réseau, même à l'intérieur de celui-ci, ce qui peut donner l'impression que le réseau ne remplit pas sa mission.

Évaluation : les difficultés rencontrées par les autorités dans certains cas pourraient donner une première indication de la nécessité d'adapter le cadre législatif établi par le règlement CPC, de manière à renforcer le contrôle de l'application de la législation à l'échelle transnationale, certes, mais aussi de revoir les procédures nationales à la lumière du cadre de CPC, de telle sorte que les autorités puissent atteindre pleinement les objectifs du règlement.

La modification d'ordre technique de l'annexe du règlement CPC, adoptée en 2011, a amélioré la clarté juridique en ce qui concerne la liste des dispositions auxquelles les mécanismes de coopération s'appliquent. Cependant, **il n'existe pas, à ce jour, d'éléments suffisants pour entamer une révision plus poussée du règlement**. L'évaluation par la Commission des années de référence démontre, au contraire, que nombre des difficultés rencontrées par le réseau peuvent être réglées dans le cadre juridique existant.

Il convient donc **d'acquérir plus d'expérience et d'obtenir plus d'informations** pour mieux se prononcer sur la nécessité de réviser le règlement, le cas échéant, et sur la manière de s'y prendre. Il y a lieu, notamment, de s'attarder sur la question du champ d'application du règlement et de se demander s'il convient de mentionner d'autres actes législatifs d'importance dans l'annexe. Par ailleurs, l'attribution des ressources requises aux autorités restera un enjeu de taille dans les années à venir et conditionnera le bon fonctionnement du réseau.

Mesures à prendre : la priorité de la Commission sera de corriger, en coopération étroite avec les États membres, les défauts du cadre législatif existant. La Commission a recensé les chantiers à court et à moyen terme suivants:

- Poursuivre la **consolidation du réseau** par l'amélioration des fonctions de son outil informatique et veiller à ce que les agents habilités soient formés par le réseau des formateurs et à ce que les modalités d'application facilitent le traitement homogène et rapide des demandes d' assistance mutuelle.
- Maintenir le **financement** des activités communes afin de continuer à encourager l'échange de pratiques exemplaires et d'enseignements acquis.

- Continuer, en concertation avec les autorités, à **faire converger les méthodes appliquées** pour veiller à l'application de la législation en la matière grâce à des ateliers, aux activités communes et aux «coups de balai».
- Améliorer davantage la **planification des activités** du réseau.
- Le réseau doit **trouver des moyens plus efficaces pour déterminer les priorités** en la matière au niveau européen et rassembler : i) les informations de première main obtenues auprès des consommateurs et disponibles au niveau national, d'une part, et ii) les données provenant d'outils tels que le tableau de bord des marchés de consommation, la nouvelle base de données des réclamations et la base de données du réseau des CEC, d'autre part. En ce qui concerne les «coups de balai» à l'échelle de l'Union, un groupe d'autorités réfléchit actuellement à des solutions pour mieux repérer les menaces qui se présentent sur l'internet et permettre au réseau de prendre les mesures qui s'imposent.
- Prendre des mesures pour **améliorer la notoriété du réseau CPC**. Là aussi, un groupe d'autorités travaille actuellement à l'élaboration d'une stratégie de communication interne et externe qui serait appliquée sous la forme de programmes de communication approuvés par le comité CPC. Le groupe a déjà abouti aux premiers résultats concrets: un bulletin d'information, transmis aux autorités deux fois par an.

Dans une perspective à plus long terme, la Commission continue d'évaluer le cadre de coopération et les procédures établis par le règlement CPC, en vue de déterminer si certaines des difficultés rencontrées par le réseau nécessitent une intervention législative.