

Informations de base	
2007/2189(INI) INI - Procédure d'initiative	Procédure terminée
Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 Subject 4.60 Protection des consommateurs, généralités 4.60.02 Information du consommateur, publicité, étiquetage 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	LEHTINEN Lasse (PSE)	03/10/2007
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	ECON Affaires économiques et monétaires	MONTORO ROMERO Cristobal (PPE-DE)	23/10/2007
	JURI Affaires juridiques	WALLIS Diana (ALDE)	28/11/2007
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunions	Date
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	2820	2007-09-28
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Santé et sécurité alimentaire	KUNEVA Meglena	

Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
13/03/2007	Publication du document de base non-législatif	COM(2007)0099 	Résumé

27/09/2007	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
28/09/2007	Débat au Conseil		
08/04/2008	Vote en commission		Résumé
16/04/2008	Dépôt du rapport de la commission	A6-0155/2008	
19/05/2008	Débat en plénière		
20/05/2008	Décision du Parlement	T6-0211/2008	Résumé
20/05/2008	Résultat du vote au parlement		
20/05/2008	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2007/2189(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Initiative stratégique
Base juridique	Règlement du Parlement EP 55
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/6/53458

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE398.699	19/12/2007	
Avis de la commission	FEMM	PE398.421	31/01/2008	
Avis de la commission	ECON	PE398.541	01/02/2008	
Amendements déposés en commission		PE400.643	05/02/2008	
Avis de la commission	JURI	PE400.486	31/03/2008	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A6-0155/2008	16/04/2008	
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T6-0211/2008	20/05/2008	Résumé
Commission Européenne				
Type de document	Référence		Date	Résumé
Document de base non législatif	COM(2007)0099 		13/03/2007	Résumé
Document de suivi	SEC(2007)0321 		13/03/2007	
Document annexé à la procédure	SEC(2007)0323 		13/03/2007	

Document annexé à la procédure	SEC(2007)0322 	15/03/2007	
Document de suivi	SEC(2011)0414 	25/03/2011	Résumé

Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013

2007/2189(INI) - 13/03/2007 - Document de base non législatif

OBJECTIF : proposer une stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013.

CONTEXTE : la politique des consommateurs de l'UE sera au centre de la prochaine phase du marché intérieur, conformément à la communication de la Commission au Conseil de printemps 2007 sur le réexamen du marché unique (COM(2007)0060). Les 493 millions de consommateurs européens sont au cœur des trois principaux défis auxquels l'Union doit faire face: la croissance, l'emploi et la nécessité de resserrer les liens avec les citoyens. Le marché intérieur est potentiellement le plus important marché de détail du monde. Aujourd'hui, il reste largement fragmenté suivant des lignes de partage nationales et ne forme que 27 mini-marchés. L'enjeu, pour la Commission, est de montrer, d'ici 2013, à tous les citoyens de l'Union qu'ils peuvent faire leurs achats partout, du petit magasin du coin à internet, en sachant qu'ils y sont tout aussi efficacement protégés, et à toutes les entreprises de distribution qu'elles peuvent vendre partout en s'appuyant sur un ensemble de règles unique et simple.

En avril 2005, la Commission a adopté une stratégie conjointe en matière de santé et de protection des consommateurs pour la période 2007-2013 (voir [COD/2005/0042B](#)). Afin de satisfaire à la demande des parties prenantes, du Conseil et du Parlement européen, la présente stratégie développe davantage encore la stratégie pour la politique des consommateurs. Une analyse des principaux résultats atteints par la stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006, ainsi qu'une analyse d'impact, sont exposées dans des documents de travail des services de la Commission.

CONTENU : la Commission a **trois objectifs** principaux pour la période 2007/2013:

- 1) **responsabiliser** les consommateurs européens. A cet effet il faut, d'une part, créer les bonnes conditions de marché pour qu'ils soient en mesure de faire, en connaissance de cause, des choix judicieux et rationnels et, d'autre part, leur donner les outils pour le faire;
- 2) **renforcer le bien-être** des consommateurs européens du point de vue des prix, du choix, de la qualité, de la diversité, de l'accessibilité et de la sécurité ;
- 3) **protéger** efficacement les consommateurs contre les risques et les menaces graves qu'ils ne peuvent prévenir en tant que particuliers. Un niveau élevé de protection contre ces risques est indispensable à la confiance des consommateurs.

La Commission sera guidée dans la réalisation de ces trois objectifs par le souci :

- d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs grâce, notamment, à un cadre juridique simple, à l'amélioration des données, de la consultation et de la représentation des intérêts des consommateurs ;
- d'assurer l'application effective des règles de protection des consommateurs, notamment par la coopération en matière d'application de la législation, l'information, l'éducation et les voies de recours.

Ces objectifs s'inscrivent, dans une large mesure, dans la continuité de ceux de la précédente politique des consommateurs. La période 2007-2013 sera toutefois marquée par une accélération du rythme et une modification des priorités d'action :

- 1) **Amélioration du suivi des marchés de consommation et des politiques nationales en faveur des consommateurs** : des indicateurs et des statistiques seront élaborés dans les domaines suivants: le niveau des ventes transfrontalières au consommateur final, la convergence /divergence des prix, le respect des lois, la confiance, les réclamations des consommateurs, les prix, l'accessibilité et la satisfaction. Des travaux seront en outre menés pour mieux comprendre le comportement des consommateurs (le 7e programme-cadre pour la R&D recherche sera mis à contribution à cette fin). Un mécanisme de suivi plus systématique des politiques nationales en faveur des consommateurs, à l'aide d'indicateurs de référence, sera également élaboré. Dans le domaine de la sécurité, les principales priorités sont l'élaboration d'un système de collecte de données harmonisées, à l'échelle de l'UE, sur les accidents et les blessures liés à des produits et services.
- 2) **Amélioration de la réglementation relative à la protection des consommateurs** : les premières conclusions de la Commission et les options envisageables sont exposées dans le Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, adopté le 8 février 2007 (voir [INI/2007/2010](#)). Si ces conclusions sont confirmées, la Commission formulera des propositions en 2008. Une proposition sera soumise dès 2007 en vue de modifier la directive relative à l'utilisation à temps partiel de biens immobiliers (timeshare). Les travaux vont se poursuivre pour veiller à l'adoption de la proposition de directive sur les crédits à la consommation. Par ailleurs, la Commission : établira un rapport sur la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs ; présentera en 2007 un rapport sur l'application de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) ; cofinancera le fonctionnement d'organisations de consommateurs européennes. Le groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) continuera d'être la principale plateforme de consultation des organisations de consommateurs européennes et nationales.

- 3) **Amélioration du contrôle de l'application et des voies de recours** : la Commission poursuivra sa collaboration avec les États membres en vue d'une transposition uniforme et dans les délais de la directive sur les pratiques commerciales déloyales. De même, la coopération entre les pouvoirs publics chargés de veiller à l'application des dispositions relatives à la protection des consommateurs et à la sécurité des produits est essentielle au bon fonctionnement du marché intérieur. L'application du nouveau règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) va profondément changer la façon dont les autorités des États membres coopèrent entre elles et avec la Commission. En matière de voies de recours, la Commission va renforcer le suivi et encourager l'utilisation des recommandations existantes, qui établissent des garanties minimums pour les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle envisagera également de prendre des mesures relatives à des mécanismes de recours collectifs à l'intention des consommateurs.
- 4) **Amélioration de l'information et l'éducation des consommateurs** : la Commission continuera de cofinancer et de gérer le réseau européen des centres des consommateurs (ECC-Net) avec les États membres, et s'efforcera d'établir des centres dans tous les États membres. Le cycle de campagnes d'information dans les nouveaux États membres destiné à sensibiliser le public aux droits des consommateurs, sera mené à son terme.
- 5) **Placer le consommateur au cœur d'autres politiques et réglementations communautaires** : les consommateurs sont directement concernés par de nombreuses politiques communautaires comme celles relatives au marché intérieur, aux entreprises, à l'environnement, aux services financiers, aux transports, à la concurrence, à l'énergie et au commerce. Il conviendra, à l'avenir, de systématiser davantage la prise en compte des intérêts des consommateurs. L'objectif de la Commission est également de veiller à ce que la politique en matière de services d'intérêt général (SIG) aille de pair avec des mesures appropriées en faveur des consommateurs. Elle veillera également à la sauvegarde des services universels au niveau communautaire et national et continuera de responsabiliser et de protéger les consommateurs dans le cadre de réglementations sectorielles sur les SIG. Les services essentiels doivent enfin offrir plus de garanties en matière de transparence des marchés, ainsi que de meilleurs mécanismes de réclamation et de recours.
- 6) **Amélioration de la protection des consommateurs de l'Union sur les marchés internationaux** : la Commission intensifiera ses efforts de coopération pour détecter les produits non sûrs et les risques, notamment par le biais d'accords de coopération dans le domaine de la sécurité des produits de consommation, avec les États-Unis et la Chine notamment. Elle cherchera également à négocier avec le Conseil des mandats pour la conclusion d'accords internationaux d'assistance mutuelle entre l'Union et des pays tiers dans le domaine du commerce électronique.

Avant mars 2011, la Commission rédigera un rapport d'étape et, avant décembre 2015, un rapport d'évaluation ex-post.

Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013

2007/2189(INI) - 25/03/2011

Le but de ce document de travail des services de la Commission est de présenter les conclusions de: i) l'évaluation ex-post du [programme communautaire](#) dans le domaine de la politique des consommateurs pendant les années 2004 à 2007 ; ii) l'évaluation à mi-parcours de la **stratégie communautaire** en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 iii) l'évaluation à mi-parcours du [programme d'action communautaire 2007-2013](#) dans le domaine de la politique des consommateurs, lequel établit le cadre pour le financement des actions nécessaires à la réalisation des objectifs fixés par la stratégie.

Trois principales sources de données ont été utilisées pour la réalisation de ces évaluations: i) un passage en revue de la littérature, ii) la collecte des données chiffrées et iii) des consultations avec des intervenants clés au Parlement européen, les services de la Commission, les organismes européens et nationaux représentant les intérêts des parties prenantes et les autorités des États membres.

L'évaluation souligne la valeur ajoutée de la stratégie et des programmes et met en évidence que les mesures prises contribuent à l'objectif de la stratégie [Europe 2020](#) d'une croissance intelligente, durable et inclusive.

Les programmes ainsi que la stratégie se sont révélés de plus en plus efficaces pour permettre l'intégration de la politique des consommateurs dans les politiques de l'UE. Le rapport suggère de poursuivre les efforts dans ce domaine afin de relever les défis émergents tels que les questions liées à la société numérique, ainsi qu'à l'évolution vers des modes de consommation durables, tout en tenant compte de la vulnérabilité induite par la crise.

Le suivi des marchés, au travers du tableau de bord des marchés de consommation, a joué un rôle clé dans le soutien à la politique en faveur des consommateurs. En ce qui concerne la sécurité des produits, la coordination s'est développée entre les autorités chargées de surveillance du marché. Le rapport montre les avantages de renforcer la surveillance du marché dans le cadre du système RAPEX, tout en poursuivant les efforts visant à traiter la dimension internationale de la sécurité des produits et en s'appuyant sur l'utilisation des nouvelles technologies.

Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013

2007/2189(INI) - 20/05/2008 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 438 voix pour, 84 voix contre et 166 abstentions, une résolution faisant suite à la communication de la Commission sur la stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013.

Le rapport d'initiative avait été déposé en vue de son examen en séance plénière par M. Lasse **LEHTINEN** (PSE, FI), au nom de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs.

Les députés sont d'avis que la politique des consommateurs doit être traitée dans **une approche horizontale** et qu'il est vital de prendre en compte les intérêts du consommateur dans tous les domaines politiques pertinents afin de garantir un niveau commun élevé de protection pour tous les consommateurs de l'UE. Ils rappellent à cet égard à la Commission que la politique des consommateurs doit être prise en compte dans tous les domaines politiques dès l'étude d'impact.

Dans le cadre de l'examen de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, la commission parlementaire réaffirme sa préférence pour **une approche mixte**, c'est-à-dire un instrument horizontal répondant à l'objectif premier de garantir la cohérence de la législation existante et permettant de combler les failles en regroupant, dans des réglementations cohérentes, des questions sectorielles communes à toutes les directives. Les questions spécifiques doivent donc continuer à être envisagées séparément dans les directives sectorielles.

Les députés déplorent que l'accent n'ait pas davantage été mis sur le **droit des contrats** dans le cadre de la protection des consommateurs. Ils demandent la suppression de tous les obstacles et barrières qui subsistent afin de renforcer la confiance des consommateurs dans les achats ou les contrats transfrontières, notamment dans le domaine des services.

Soulignant l'importance du rôle que jouent les **organisations de consommateurs** dans l'amélioration de la culture de protection des consommateurs, les députés invitent la Commission et les États membres à leur accorder un financement suffisant. Ils encouragent également la Commission à continuer à soutenir les droits des consommateurs eu égard à la **sécurité des produits** en garantissant l'intégrité de la marque communautaire et en améliorant la surveillance du marché à tous les niveaux nationaux appropriés, à l'aide du système RAPEX (Système d'alerte rapide pour les produits de consommation non alimentaires).

Améliorer la base de connaissances : les députés demandent d'accorder une attention accrue au comportement réel du consommateur et de tenir compte des besoins particuliers des groupes vulnérables tels que les enfants, les personnes âgées et les personnes souffrant d'un handicap. Il faut également s'attacher à donner aux consommateurs les compétences et les outils nécessaires propres à accroître leur confiance dans l'environnement numérique. À cet égard, les règles de protection des données et de la vie privée devraient être incluses dans toute stratégie visant le consommateur. Selon les députés, la protection des consommateurs doit faire partie intégrante des processus de planification et de conception des produits et services dans les entreprises et il est donc vital d'étudier l'évolution des marchés.

Constatant que les marchés financiers, bancaires et de l'assurance sont très ouverts vis-à-vis du commerce électronique, les députés invitent la Commission et les États membres à créer des conditions plus favorables au développement des achats en ligne transfrontaliers. La Commission est invitée à lancer une étude sur les différents mécanismes mis en œuvre dans les États membres pour résoudre les différends entre les consommateurs et les entreprises, afin d'identifier et de promouvoir ceux qui s'avèrent efficaces.

Les députés demandent que des mesures soient prises pour améliorer le dialogue au niveau de l'UE entre les consommateurs et les entreprises afin d'y inclure l'ensemble des acteurs tout au long de la chaîne. Ils soulignent en outre que l'éducation systématique des consommateurs à leurs droits et à la façon de les faire valoir contribue au développement de la culture de protection des consommateurs.

Mettre davantage l'accent sur les services : le rapport insiste sur l'importance de développer les transactions transfrontières pour renforcer la liberté de choix, sur le rôle de la politique de la concurrence et sur l'éducation à une consommation responsable. Ils soulignent qu'une plus grande libéralisation, notamment du marché des services, s'impose pour relancer la concurrence et offrir ainsi aux consommateurs des prix tirés à la baisse.

Une attention particulière doit être accordée à la protection et au choix qu'il y a lieu d'offrir aux consommateurs lors de l'achèvement du marché intérieur des services financiers. A cet égard, le rapport souligne que les produits financiers, bancaires et d'assurance sont extrêmement complexes. Les députés estiment que si l'on veut inciter les citoyens à se tourner vers ces produits, notamment dans le cadre d'une prévoyance vieillesse, il convient de mettre en place des politiques contraignantes destinées à les informer et à les conseiller sur les options possibles. Ils soulignent toutefois que la protection des consommateurs ne saurait servir de prétexte au protectionnisme.

Dans le domaine des marchés financiers, les députés recommandent de renforcer la mise en œuvre uniforme de la législation actuelle avant de proposer de nouvelles réglementations.

Améliorer l'accès aux voies de recours : les députés estiment que les litiges entre consommateurs et opérateurs économiques devraient se régler principalement dans un cadre extrajudiciaire, ce qui implique de renforcer les centres européens des consommateurs et le réseau Solvit et d'améliorer la dotation financière de ces réseaux. Ils invitent la Commission à étudier l'opportunité de créer, aux côtés du Médiateur européen, **un médiateur européen pour les consommateurs** et soutiennent l'idée de nommer des conseillers chargés des relations avec les consommateurs au sein de la Commission européenne.

La résolution rappelle qu'il n'est pas de la compétence de la Communauté d'imposer des règles en matière de droit procédural national. Les spécificités des systèmes juridiques nationaux doivent être prises en compte autant que possible et les États membres doivent rester libres de choisir entre différentes options dont l'effet est équivalent. Dans un certain nombre d'États membres, il existe des contraintes constitutionnelles qui doivent également être prises en compte au moment d'élaborer un modèle européen de recours pour les consommateurs, soulignent les députés.

La Commission est invitée à évaluer avec soin, en consultant le Parlement, la question des voies de recours ouvertes aux consommateurs, en tenant compte des éléments suivants:

- toute nouvelle proposition de la Commission dans le domaine des voies de recours pour les consommateurs doit reposer sur un examen précis des problèmes existants, s'il y en a, et des avantages escomptés pour les consommateurs;
- s'agissant des procédures transfrontalières et d'éventuelles actions collectives, des recherches approfondies devraient être menées à l'égard des systèmes de recours collectif, en s'appuyant sur l'expérience cumulée dans le monde et en prêtant une attention particulière aux excès et aux inconvénients du modèle étasunien, ainsi qu'à l'éventuelle absence de base juridique pour de tels instruments au niveau de l'UE.

