Informations de base

2008/2057(INI) INI - Procédure d'initiative	Procédure terminée
Tableau de bord des marchés de consommation **Subject** 4.60 Protection des consommateurs, généralités 8.50.01 Application du droit de l'Union européenne	

Acteurs principaux

Parlement européen	**Commission au fond**	**Rapporteur(e)**	**Date de nomination**
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	HEDH Anna (PSE)	25/03/2008
Commission européenne	**DG de la Commission**	**Commissaire**	
	Santé et sécurité alimentaire	KUNEVA Meglena	

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
29/01/2008	Publication du document de base non-législatif	COM(2008)0031	Résumé
13/03/2008	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
07/10/2008	Vote en commission		Résumé
14/10/2008	Dépôt du rapport de la commission	A6-0392/2008	
17/11/2008	Débat en plénière		
18/11/2008	Décision du Parlement	T6-0540/2008	Résumé
18/11/2008	Résultat du vote au parlement		
18/11/2008	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques

Référence de la procédure	2008/2057(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport d'initiative

Base juridique	Règlement du Parlement EP 55-p4 Règlement du Parlement EP 55
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/6/60369

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE409.705	22/07/2008	
Amendements déposés en commission		PE412.216	17/09/2008	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A6-0392/2008	14/10/2008	
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T6-0540/2008	18/11/2008	Résumé

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base non législatif	COM(2008)0031	29/01/2008	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2009)400	10/03/2009	

Tableau de bord des marchés de consommation

2008/2057(INI) - 29/01/2008 - Document de base non législatif

OBJECTIF : présentation par la Commission du tableau de bord sur les marchés de consommation.

CONTENU :L'une des principales conclusions de la communication de la Commission sur le réexamen du marché unique est que le marché doit mieux répondre aux attentes et aux préoccupations des citoyens et être plus à même de s'adapter aux défis de la mondialisation. Les politiques doivent être davantage basées sur les faits et axées sur les résultats.

Á l'heure actuelle, les données relatives aux performances du marché unique pour les consommateurs font largement défaut. Il est donc essentiel, pour la nouvelle approche de la Commission, de développer les indicateurs afin de mieux suivre cet aspect du marché unique lié à la demande. Le tableau de bord contribuera à l'exercice général de suivi en essayant de détecter les cas où les signes de dysfonctionnements du marché sont liés à des conditions insatisfaisantes dans l'environnement consommateur. Non seulement les données collectées contribueront à l'amélioration de la politique en matière de consommation, mais elles auront aussi des répercussions sur toutes les politiques qui touchent les consommateurs, en garantissant une meilleure intégration des intérêts de ces derniers dans l'ensemble des politiques de l'Union européenne.

Une distinction claire doit être établie entre **les phases d'identification et d'analyse** dans le contexte du suivi. Cette première version du tableau de bord des marchés de consommation établit les indicateurs nécessaires pour la sélection des marchés de consommation et le cadre institutionnel dans lequel les marchés et les consommateurs évoluent. Des données complètes, harmonisées et comparables concernant les résultats pour les consommateurs font largement défaut. Cette première version du tableau de bord présente les données existantes et propose des moyens de combler ces vastes lacunes.

Il est possible de rendre compte des principales caractéristiques des marchés de consommation à l'aide de **cinq grands indicateurs** : les plaintes, les niveaux de prix, la satisfaction, les changements de fournisseur et la sécurité. Ces indicateurs fournissent de nombreuses informations concernant le fonctionnement d'un marché donné. Dans le cadre des études de marché réalisées durant la phase d'analyse, il faudra cependant collecter toutes les données pertinentes afin de mieux comprendre les causes des dysfonctionnements des marchés. Dans les cas où le tableau de bord révèle l'existence de problèmes communs à plusieurs marchés, il pourrait s'avérer nécessaire de procéder à une analyse horizontale portant sur les différents marchés. De même, l'analyse des indicateurs sous l'angle national pourrait aider les autorités ou organisations de consommateurs nationales à déceler des problèmes spécifiques dans leur pays et à poursuivre l'analyse.

La Commission souligne que le **premier tableau de bord est embryonnaire.** Les données disponibles sont incomplètes, la plupart des indicateurs ne sont disponibles que pour un nombre très limité de secteurs et les données ne sont pas toujours disponibles pour tous les États membres, ni comparables.

Les données relatives aux résultats pour les consommateurs en rapport avec d'autres politiques communautaires touchant ces derniers ont tendance à faire défaut, sauf dans les domaines dans lesquels les politiques de l'Union et les marchés sont imbriqués, par exemple pour ce qui est des données afférentes au prix des télécommunications et à la sécurité des transports. Les données actuelles sont trop limitées – en particulier pour ce qui est du nombre de secteurs – pour fournir une indication quant aux marchés qui fonctionnent mieux que d'autres. C'est pourquoi le premier tableau de bord est présenté par indicateur plutôt que par secteur.

Alors que le premier tableau de bord est principalement axé sur les services, les tableaux à venir couvriront davantage de marchés de biens.

Marché intérieur de détail : le marché intérieur de détail de l'Union est loin d'être intégré. Les consommateurs européens ont encore tendance à acheter des biens ou commander des services dans leur propre pays. Bien qu'il existe un certain nombre d'obstacles structurels comme la langue ou la législation en matière de protection des consommateurs, ceux-ci n'ont pas le même effet négatif dans tous les pays. Comme on peut s'y attendre, les consommateurs résidant dans des petits pays centraux ont tendance à acheter davantage à des fournisseurs étrangers que les consommateurs qui habitent dans des pays périphériques.

Environnement de consommation : l'environnement de consommation diffère largement d'un État membre à l'autre, à de nombreux égards. La confiance dans la capacité du système national de protection des consommateurs, des autorités nationales chargées des questions de consommation, des organisations de consommateurs indépendantes ou des fournisseurs de protéger les droits des consommateurs varie de 30% à plus de 80% en Europe. Le règlement des litiges est jugé plus aisé dans certains pays que dans d'autres. Il existe aussi des différences notables en ce qui concerne le niveau de compréhension des informations ou de financement public des organisations de consommateurs.

Conclusions : ce premier tableau de bord montre la nécessité de collecter de nouveaux ensembles de données et de nouvelles informations pour les tableaux à venir. Ces données seront rassemblées en collaboration avec les parties prenantes intéressées dans les États membres, telles que les autorités chargées des questions de consommation, les organismes professionnels, les associations de consommateurs et les offices statistiques. On veillera particulièrement à collecter des données concernant l'ensemble des 27 États membres, y compris la Bulgarie et la Roumanie qui, souvent, ne sont pas couvertes par les données actuelles.

Les activités de suivi immédiates seront ciblées sur :

- l'obtention de données comparables relatives au prix d'un nombre important de produits, en coopération avec Eurostat et les offices statistiques nationaux;
- l'élaboration d'une méthodologie pour classifier les plaintes de façon plus harmonisée dans les différents États membres;
- l'adaptation de la méthodologie afférente à la satisfaction et la réalisation d'études de satisfaction dans des secteurs supplémentaires;
- le développement des indicateurs et l'intégration du tableau de bord dans la démarche de suivi des marchés et dans le tableau de bord du marché unique. Le futur tableau de bord du marché intérieur fournira des indicateurs relatifs aux performances économiques, à la concurrence, à l'intégration du marché, à l'innovation et, de façon plus générale, aux avantages pour les citoyens.

Le passage, dans l'élaboration des politiques, d'une approche axée sur les instruments à une **approche axée sur les résultats**, en particulier les résultats pour les consommateurs, est ambitieux et appelle un changement important dans les travaux des responsables politiques. Le programme décrit ci-dessus nécessitera des efforts considérables de la part de ces derniers et des parties prenantes, mais il y a une récompense à la clé: une réglementation améliorée, plus simple, et des marchés répondant mieux aux attentes des citoyens.

Tableau de bord des marchés de consommation

2008/2057(INI) - 18/11/2008 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 643 voix pour, 16 voix contre et 17 abstentions une résolution sur le tableau de bord des marchés de consommation.

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

Les députés considèrent que le tableau de bord est un instrument majeur pour permettre aux citoyens de bénéficier pleinement des avantages du marché intérieur. Ils se félicitent des cinq grands indicateurs inclus dans le tableau de bord concernant les plaintes, les niveaux de prix, la satisfaction, les changements de fournisseur et la sécurité. Ils soulignent toutefois que le tableau de bord n'en est qu'à ses débuts et qu'il importe de l'enrichir encore de données plus complètes, de statistiques plus précises et d'analyses plus fines fondées sur les différents indicateurs.

Développer les indicateurs : soulignant qu'un indicateur relatif aux plaintes est indispensable pour mieux appréhender le niveau de satisfaction des consommateurs, la résolution encourage la Commission et les États membres à **harmoniser les systèmes de classification des plaintes** utilisés par les autorités compétentes et les différents services d'assistance aux consommateurs dans les États membres et au niveau communautaire, ainsi qu'à créer une **base de données des plaintes** des consommateurs à l'échelon de l'UE.

La Commission est invitée à élaborer des indicateurs relatifs aux **procédures judiciaires transfrontalières** et à l'**indemnisation** des consommateurs par les voies de recours judiciaires et extrajudiciaires, ainsi que par les **mécanismes de recours** nationaux existants. Selon la résolution, le tableau de bord

devrait inclure des **indicateurs de prix** dans la mesure où ceux-ci sont une préoccupation majeure pour les consommateurs, ainsi que des indicateurs relatifs au niveau d'**éducation,** aux **compétences et** à **l'âge** du consommateur (par exemple le niveau d'instruction, les aptitudes en informatique et les connaissances en langues étrangères).

Rappelant que les consommateurs accordent de plus en plus d'importance aux **préoccupations éthiques et environnementales**, les députés invitent la Commission à explorer la possibilité de mesurer la disponibilité des informations sur ces préoccupations dans différents marchés.

Améliorer la base d'informations : le rapport invite les États membres à prendre des mesures pour faciliter une coopération étroite entre les services statistiques des États membres, d'Eurostat et d'autres services de la Commission pour assurer la qualité et l'exhaustivité des données.

Les députés encouragent les États membres à étudier les avantages de la mise en place d'un **médiateur spécifique** pour les consommateurs. Ils demandent aussi à la Commission, en coopération avec les États membres, de veiller à ce que **les centres européens des consommateurs** reçoivent davantage de ressources et des effectifs suffisants pour à la fois régler efficacement le nombre croissant de plaintes de consommateurs transfrontalières et raccourcir les délais de traitement de ces plaintes.

Mieux faire connaître le tableau de bord : la Commission et les États membres sont invités à mieux faire connaître le tableau de bord, entre autres en veillant à ce qu'il soit aisément accessible et visible sur les sites Internet pertinents et en accentuant les efforts pour le promouvoir auprès des médias, des autorités publiques et des organisations de consommateurs. Les députés soulignent enfin que les deux tableaux de bord – celui sur le marché intérieur et celui sur marchés de consommation-, qui sont liés et dont le développement doit aller de pair, s'adressent à des publics différents et qu'ils doivent donc demeurer distincts, avec un ensemble d'indicateurs différents;