

Informations de base	
2013/2153(INI) INI - Procédure d'initiative	Procédure terminée
Protection des consommateurs - Protection des consommateurs dans les services collectifs Subject 2.40.02 Services publics, d'intérêt général, service universel 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	WEIDENHOLZER Josef (S&D)	18/06/2013
		Rapporteur(e) fictif/fictive GÁLL-PELCZ Ildikó (PPE) SCHMIDT Olle (ALDE) HARBOUR Malcolm (ECR) HÄNDEL Thomas (GUE /NGL) SALVINI Matteo (EFD)	
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Santé et sécurité alimentaire	MIMICA Neven	

Événements clés			
Date	Événement	Référence	Résumé
12/09/2013	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
03/03/2014	Vote en commission		
10/03/2014	Dépôt du rapport de la commission	A7-0163/2014	Résumé
15/04/2014	Décision du Parlement	T7-0342/2014	Résumé
15/04/2014	Résultat du vote au parlement		
15/04/2014	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2013/2153(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport annuel
Base juridique	Règlement du Parlement EP 55
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/7/13387

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE522.759	07/11/2013	
Amendements déposés en commission		PE524.871	10/12/2013	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A7-0163/2014	10/03/2014	Résumé
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T7-0342/2014	15/04/2014	Résumé
Commission Européenne				
Type de document	Référence		Date	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2014)470		25/09/2014	

Protection des consommateurs - Protection des consommateurs dans les services collectifs

2013/2153(INI) - 10/03/2014 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de Josef WEIDENHOLZER (S&D, AT) sur la protection des consommateurs - protection des consommateurs dans les services collectifs.

Les services collectifs jouent **un rôle essentiel pour ce qui est d'assurer la cohésion sociale et territoriale** tout en contribuant à la compétitivité de l'économie européenne. Les députés ont insisté pour que les consommateurs aient accès à des **services collectifs abordables et de qualité supérieure** dans toute l'Union européenne, quelle que soit leur situation financière. L'information des consommateurs devrait être renforcée et les États membres devraient disposer de la flexibilité nécessaire pour tenir compte des **consommateurs vulnérables**.

Les députés ont rappelé que certains aspects des **droits fondamentaux** des consommateurs sont couverts par la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs et que les caractéristiques communes des services collectifs figurent dans la **législation sectorielle** pertinente dont la mise en œuvre correcte et l'application sont indispensables.

La Commission et les États membres sont invités à accorder plus d'attention, dans le contexte des services collectifs, à **l'information des consommateurs** et aux campagnes d'éducation adressant les bons messages au bon segment de consommateurs, et à investir davantage dans ce domaine.

Le rapport se concentre sur **quatre grands secteurs** qui ont été libéralisés ces dernières années et qui ont été largement intégrés au marché intérieur :

Énergie : les députés plaident pour un **marché de l'énergie européen ouvert, transparent et intégré** ici à 2014 et demandent aux États membres d'appliquer et de mieux surveiller le troisième paquet sur le marché intérieur de l'énergie. Ils soulignent la nécessité de renforcer l'information des consommateurs, notamment en vue d'améliorer les services proposés et de permettre **la comparabilité et la transparence des tarifs**, de façon à obtenir une tarification non discriminatoire, tout en tenant compte des différents facteurs et situations liés à l'énergie et aux consommateurs vulnérables.

Le rapport déplore que les prix de l'énergie actuels ne **tiennent pas nécessairement compte des coûts externes**, à savoir les dommages environnementaux associés à une source d'énergie ou méthode de production donnée, qui sont quand même susceptibles d'être mis, à long terme, à la charge de l'ensemble de la société. Les députés réclament des mesures visant à encourager, à cet égard, une transparence accrue des prix aux yeux du consommateur.

Tout en rappelant que les **réseaux intelligents** permettent aux consommateurs de suivre et d'adapter leur consommation d'électricité, le rapport fait observer que certaines des analyses coûts-avantages effectuées par les États membres n'ont pas indiqué d'économies de coûts substantielles pour les consommateurs. L'utilisation des compteurs intelligents devrait dès lors rester le **choix du consommateur**.

Télécommunications : le rapport souligne que l'aspect consommateur du marché unique numérique et du secteur des communications électroniques est de la plus haute importance et demande que tous les consommateurs aient accès à des **services de télécommunication de qualité** et que de **nouvelles infrastructures** soient déployées afin de réduire la fracture numérique. Les députés :

- réitèrent leur proposition de faciliter pour les clients le fait de **changer de prestataires de services de communication électronique**, sans autres frais que les frais réels induits par le changement, sans perte de données et sans formalités excessives ;
- soutiennent les propositions visant à promouvoir des **informations indépendantes** sur la tarification, la facturation et la qualité du service, y compris les débits de données.

Services postaux : le rapport souligne que des **options de livraison plus nombreuses** ainsi que l'amélioration de la transparence, de l'information et des tarifs sont des conditions préalables nécessaires pour accroître la confiance accordée par les consommateurs au marché de la livraison.

La Commission est invitée à vérifier le respect par les États membres de la directive 97/67/CE (modifiée par les directives 2002/39/CE et 2008/6/CE) et à encourager les opérateurs de services postaux à **améliorer l'interopérabilité** et à accélérer le déploiement de processus rationalisés visant à réduire les coûts et à accroître la disponibilité et la qualité des services de livraison.

Les députés réitèrent les suggestions faites dans le récent [rapport du Parlement sur la livraison de colis dans l'Union](#) à propos de la nécessité de contribuer à l'amélioration du service et de réduire les coûts, en particulier pour répondre aux besoins des consommateurs qui commandent en ligne. Ils se félicitent de la mise en place d'options flexibles de livraison et de renvoi des colis et demandent d'autres mesures incitatives pour améliorer l'interopérabilité et la qualité des services.

Transports publics : le rapport souligne que les consommateurs ayant accès à des transports publics locaux de qualité devraient être ciblés, qu'ils résident ou non dans des zones où ces services seraient moins rentables. Les États membres sont invités à prendre des mesures appropriées à cet égard.

Les députés rappellent en outre que des **services de transports publics** efficaces gagneront en importance à l'avenir, en raison du vieillissement de la population, et qu'ils sont également indispensables à la réalisation des objectifs climatiques dans le cadre de la stratégie Europe 2020. Ils demandent : i) l'élaboration d'outils communs permettant d'assurer une **multimodalité** optimisée dans le cadre de services de transports publics efficaces et de haute qualité ; ii) l'adoption d'une **approche globale** pour les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite.

Protection des consommateurs - Protection des consommateurs dans les services collectifs

2013/2153(INI) - 15/04/2014 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 588 voix pour, 21 contre et 68 abstentions, une résolution sur la protection des consommateurs - protection des consommateurs dans les services collectifs.

Les services collectifs jouent **un rôle essentiel pour ce qui est d'assurer la cohésion sociale et territoriale** tout en contribuant à la compétitivité de l'économie européenne. Le Parlement a insisté pour que les consommateurs aient accès à **des services collectifs abordables et de qualité supérieure** dans toute l'Union européenne, quelle que soit leur situation financière. L'information des consommateurs devrait être renforcée et les États membres devraient disposer de la flexibilité nécessaire pour tenir compte des **consommateurs vulnérables**.

Les députés ont rappelé que certains aspects des **droits fondamentaux** des consommateurs sont couverts par la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs et que les caractéristiques communes des services collectifs figurent dans la **législation sectorielle** pertinente.

Rappelant que la protection des consommateurs n'est efficace que lorsque les droits des consommateurs peuvent être mis en application, le Parlement a demandé aux États membres de mettre pleinement en œuvre les dispositions de la directive sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29/CE), de la directive en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative (2006/114/CE), de la directive relative aux droits des consommateurs (2011/83/UE), de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (2013/11/UE), ainsi que le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

La Commission et les États membres ont été invités à accorder plus d'attention, dans le contexte des services collectifs, à **l'information des consommateurs** et aux campagnes d'éducation adressant les bons messages au bon segment de consommateurs, et à investir davantage dans ce

domaine. Par ailleurs, soulignant le rôle fondamental du **service à la clientèle**, les députés ont encouragé les fournisseurs de services collectifs à former leurs employés et à faire en sorte que tous les clients bénéficient, à tout moment, d'un accès facile à une assistance personnalisée.

La résolution se concentre sur **quatre grands secteurs** qui ont été libéralisés ces dernières années et qui ont été largement intégrés au marché intérieur :

1) Énergie : le Parlement a plaidé pour **un marché de l'énergie européen ouvert, transparent et intégré d'ici à 2014** et demandé aux États membres d'appliquer et de mieux surveiller le troisième paquet sur le marché intérieur de l'énergie. Il a souligné la nécessité de renforcer l'information des consommateurs, notamment en vue d'améliorer les services proposés et de permettre **la comparabilité et la transparence des tarifs**, de façon à obtenir une tarification non discriminatoire, tout en tenant compte des différents facteurs et situations liés à l'énergie et aux consommateurs vulnérables.

Les députés ont déploré que les prix de l'énergie actuels **ne tiennent pas nécessairement compte des coûts externes**, à savoir les dommages environnementaux associés à une source d'énergie ou méthode de production donnée, qui sont quand même susceptibles d'être mis, à long terme, à la charge de l'ensemble de la société. Ils ont réclamé des mesures visant à encourager, à cet égard, une transparence accrue des prix aux yeux du consommateur.

Tout en rappelant que les **réseaux intelligents** permettent aux consommateurs de suivre et d'adapter leur consommation d'électricité, le Parlement a fait observer que certaines des analyses coûts-avantages effectuées par les États membres n'ont pas indiqué d'économies de coûts substantielles pour les consommateurs. L'utilisation des compteurs intelligents devrait dès lors rester le **choix du consommateur**.

2) Télécommunications : le Parlement a souligné que l'aspect consommateur **du marché unique numérique** et du secteur des communications électroniques était de la plus haute importance. Il a demandé que tous les consommateurs aient accès à des services de télécommunication de qualité et que de **nouvelles infrastructures** soient déployées afin de réduire la fracture numérique. Les députés ont :

- réitéré leur proposition de **faciliter pour les clients le fait de changer de prestataires de services** de communication électronique, sans autres frais que les frais réels induits par le changement, sans perte de données et sans formalités excessives ;
- soutenu les propositions visant à promouvoir **des informations indépendantes sur la tarification, la facturation et la qualité du service**, y compris les débits de données.

3) Services postaux : le Parlement a souligné que des options de livraison plus nombreuses ainsi que l'amélioration de la transparence, de l'information et des tarifs sont des conditions préalables nécessaires pour **accroître la confiance accordée par les consommateurs au marché de la livraison**.

La Commission est invitée à vérifier le respect par les États membres de la directive 97/67/CE (modifiée par les directives 2002/39/CE et 2008/6/CE) et à encourager les opérateurs de services postaux à améliorer l'interopérabilité et à accélérer le déploiement de processus rationalisés visant à réduire les coûts et à accroître la disponibilité et la qualité des services de livraison.

Le Parlement a réitéré les suggestions faites dans son récent [rapport sur la livraison de colis dans l'Union](#) à propos de la nécessité de contribuer à l'amélioration du service et de réduire les coûts, en particulier pour répondre aux besoins des consommateurs qui commandent en ligne. Il s'est félicité de la mise en place d'options flexibles de livraison et de renvoi des colis et a demandé d'autres mesures incitatives pour **améliorer l'interopérabilité et la qualité des services**.

4) Transports publics : la résolution a souligné que les consommateurs ayant accès à des **transports publics locaux de qualité** devraient être ciblés, qu'ils résident ou non dans des zones où ces services seraient moins rentables. Les États membres sont invités à prendre des mesures appropriées à cet égard.

Les députés ont rappelé en outre que des **services de transports publics efficaces** gagneront en importance à l'avenir, en raison du vieillissement de la population, et qu'ils étaient également indispensables à la réalisation des objectifs climatiques dans le cadre de la stratégie Europe 2020. Ils ont demandé : i) l'élaboration d'outils communs permettant d'assurer une **multimodalité optimisée** dans le cadre de services de transports publics efficaces et de haute qualité ; ii) l'adoption d'une **approche globale** pour les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite.