

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;