

FR

FR

FR



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 2.7.2009
COM(2009) 336 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

concernant l'application du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»)

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	3
1.1.	Contexte	3
1.2.	Champ d'application et méthodologie.....	3
2.	Cadre institutionnel et exécutoire: mise en place du réseau CPC	4
2.1.	Création du réseau CPC: désignation des autorités.....	4
2.2.	Élaboration d'un outil informatique: le système de coopération en matière de protection des consommateurs (SCPC).....	5
2.3.	Le comité CPC	5
2.4.	Modifications aux annexes du règlement.....	6
3.	Fonctionnement du réseau CPC - première évaluation.....	6
3.1.	Généralités.....	6
3.2.	L'outil informatique.....	7
3.3.	Les activités du réseau: principales lacunes.....	8
4.	Le cadre de coopération étendu	9
4.1.	Activités communes et échange de fonctionnaires	9
4.2.	Coopération avec les pays tiers en matière d'exécution de la législation	10
5.	Conclusions	10
5.1.	Généralités.....	10
5.2.	Consolider le réseau CPC.....	10
5.3.	Améliorer l'efficacité du réseau	11
5.4.	Renforcement du cadre pour la coopération administrative	12

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte

Le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs¹ (ci-après le «règlement CPC») a été adopté le 27 octobre 2004 et est entré en vigueur le 29 décembre 2006, après deux ans de travail préparatoire intensif par la Commission et les États membres.

Il 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 (ci-après le «réseau CPC»), qui a entamé ses activités en décembre 2006. Dans le cadre de son champ d'application, le règlement CPC harmonise partiellement les pouvoirs d'enquête et d'exécution de ces autorités et définit les mécanismes d'échange d'informations pertinentes et/ou d'adoption de mesures coercitives visant à mettre fin aux infractions dans les situations transfrontalières². Il contraint les États membres à donner suite aux demandes d'assistance mutuelle qui leur sont adressées par l'intermédiaire du réseau CPC et à s'assurer que les autorités du réseau disposent des ressources appropriées pour répondre à ces obligations. Le règlement prévoit en outre un cadre plus large en vue du développement d'initiatives de coopération administrative pour lesquelles une aide financière de la Commission est prévue.

Étant donné que le règlement fait partie de l'accord EEE³, les mêmes règles et mécanismes sont également mis en place dans les pays de l'AELE qui appliquent cet accord. Ces derniers sont pleinement intégrés dans les activités du réseau.

En fournissant un outil efficace pour l'application transfrontalière et en établissant une structure pour l'échange de bonnes pratiques et une action commune, les objectifs ultimes du règlement sont la garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs à travers l'Union européenne (UE) et le renforcement de leur confiance dans le marché intérieur.

1.2. Champ d'application et méthodologie

Le présent rapport répond à l'obligation incombant à la Commission, conformément à l'article 21 du règlement CPC, de faire rapport au Parlement européen et au Conseil, tous les deux ans, sur l'application dudit règlement.

Il couvre les deux premières années de fonctionnement du réseau CPC, soit 2007 et 2008. Le cas échéant, il est fait référence aux travaux préparatoires réalisés avant 2007 et visant à garantir le lancement des activités en temps voulu, en décembre 2006.

¹ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»); JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

² Le réseau vise à protéger les intérêts collectifs des consommateurs; par conséquent, il ne traite pas les plaintes individuelles des consommateurs.

³ Décision du Comité mixte de l'EEE n° 92/2006 du 7 juillet 2006.

Le présent rapport se fonde sur les rapports bisannuels rédigés par les États membres⁴ 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»⁵ coordonnées par la Commission.

2. CADRE INSTITUTIONNEL ET EXECUTOIRE: MISE EN PLACE DU RESEAU CPC

Dans ses deux premiers chapitres, le règlement CPC fixe les éléments institutionnels et autres exigences qui devaient être mis en place pour l'instauration du réseau CPC à la fin de l'année 2006.

2.1. Création du réseau CPC: désignation des autorités

En vue de la formation du réseau CPC, le règlement requiert que les États membres désignent des autorités publiques chargées de l'application de la législation (les «autorités compétentes») et un bureau de liaison unique pour coordonner la mise en œuvre du règlement au niveau national. Ils doivent également s'assurer que ces autorités disposent des pouvoirs minimums d'enquête et d'exécution établis par le règlement et que des moyens adéquats leur sont accordés pour remplir leurs obligations.

Tous les États membres ont dû consentir des efforts substantiels pour adapter leur cadre législatif national aux exigences du règlement CPC, notamment en mettant en place la structure nécessaire à la gestion de la coopération transfrontalière. Les changements ont porté principalement sur des modifications apportées aux pouvoirs d'enquête et d'exécution conférés aux autorités nationales de protection des consommateurs afin qu'ils soient conformes aux exigences minimales en matière de pouvoirs fixées à l'article 4 du règlement. Toutefois, dans certains cas, de nouvelles autorités ont dû être créées et le système national d'application de la législation a dû être modifié pour que les autorités publiques soient dotées de pouvoirs d'exécution en conformité avec le règlement.

À la fin de la période examinée, tous les États membres avaient fourni à la Commission la liste des autorités concernées, à l'exception de deux États membres qui devaient encore notifier formellement les autorités responsables de l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales (directive PCD)⁶.

Conformément à l'article 5 du règlement, la liste des autorités notifiées à la Commission est publiée au Journal officiel de l'Union européenne⁷.

⁴ Les rapports bisannuels des États membres sont publiés sur le site Europa.

⁵ Les «balayages» communautaires sont des opérations communes de surveillance des marchés et d'exécution de la législation réalisées par les autorités membres du réseau.

⁶ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22-39).

⁷ JO C 40 du 23.2.2007 et JO C 286 du 28.11.2007. Une mise à jour reflétant les changements signalés depuis juin 2007 est actuellement en préparation.

La Commission suit très attentivement le processus de notification des autorités et, dans deux cas, s'est déclarée préoccupée par l'efficacité des administrations nationales désignées, en raison du grand nombre d'autorités concernées. La Commission a invité les États membres à réexaminer le cadre exécutoire notifié. Dans les deux cas, une solution a été proposée, mais n'a pas encore été mise en œuvre, en raison de retards dans la procédure nationale pour la désignation de nouvelles autorités.

Eu égard à l'obligation d'affecter des ressources appropriées, il est difficile d'évaluer pleinement la situation en se fondant uniquement sur les informations fournies dans les rapports nationaux. Les données extraites de ces rapports concernent rarement de manière exclusive des activités relatives à la CPC et ne sont pas comparables. Il semblerait que les tâches effectuées dans le contexte du règlement CPC soient de manière générale réalisées par des fonctionnaires en plus de leurs tâches habituelles, et il est difficile de déterminer les ressources consacrées au réseau. Bien que toutes les autorités aient désigné au moins une personne de contact pour les questions liées à la CPC, il semble exister d'importantes disparités dans la capacité administrative des États membres.

2.2. Élaboration d'un outil informatique: le système de coopération en matière de protection des consommateurs (SCPC)

L'article 10 du règlement CPC prévoit l'élaboration d'un outil informatique destiné à être utilisé par les autorités pour échanger des informations. Il relève de la responsabilité de la Commission d'élaborer et de tenir à jour le système de coopération en matière de protection des consommateurs.

La Commission a étroitement associé les États membres à ce projet et a mis en place un groupe d'utilisateurs clés qui participe au travail analytique précédant l'élaboration des fonctionnalités du SCPC ainsi qu'aux tests sur les nouvelles versions.

Une première version dotée d'un ensemble clé de fonctionnalités était opérationnelle avant le lancement du réseau CPC. Depuis, plusieurs améliorations ont été apportées afin d'accroître la convivialité de l'outil, d'optimiser les fonctionnalités existantes et d'élaborer de nouvelles options.

2.3. Le comité CPC

Conformément à l'article 19 du règlement, la Commission est assistée dans ses tâches relatives à la mise en œuvre du règlement par un comité composé de représentants des États membres («le comité CPC»), qu'elle préside.

L'un des premiers travaux du comité a été l'élaboration d'un ensemble de règles régissant les activités du réseau CPC, qui permettent de clarifier certains des principes établis par le règlement CPC. Ces règles incluent des dispositions relatives aux délais, aux exigences minimales en matière d'information obligatoire concernant les demandes et aux différents droits d'accès aux informations échangées via l'outil

informatique. La Commission a adopté les dispositions d'application⁸ en décembre 2006, à temps pour le lancement du réseau.

2.4. Modifications aux annexes du règlement

Le règlement CPC contient une annexe énumérant les actes législatifs auxquels s'appliquent les mécanismes de coopération. L'annexe couvre principalement des actes communautaires relatifs à la protection des consommateurs, mais inclut également d'autres domaines⁹.

L'annexe a été modifiée au cours de la période couverte par le rapport pour inclure la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales. Trois propositions visant à compléter encore l'annexe du règlement CPC sont actuellement en cours d'examen. L'une porte sur l'interdiction du «pollupostage»¹⁰ et deux sur les droits des passagers dans les domaines du transport maritime et par autobus¹¹. Bien qu'il y ait d'autres propositions visant le contrôle de l'application d'autres actes de la législation communautaire par l'intermédiaire du réseau CPC, la priorité actuelle de la Commission consiste à consolider le réseau avant d'apporter des modifications supplémentaires à l'annexe du règlement.

3. FONCTIONNEMENT DU RESEAU CPC - PREMIERE EVALUATION

3.1. Généralités

Après un départ relativement lent, les activités du réseau se sont rapidement accélérées pour atteindre un total de 719 demandes d'assistance mutuelle¹² en deux ans, dont 327 demandes créées en 2007 et 392 demandes en 2008. Pour la même

⁸ Décision de la Commission du 22 décembre 2006 portant application du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs en ce qui concerne l'assistance mutuelle, modifiée en dernier lieu par la décision 2008/282/CE de la Commission du 17 mars 2008; JO L 32 du 6.2.2007 et JO L 89 du 1.4.2008.

⁹ Notamment: le règlement (CE) n° 261/2004 concernant les droits des passagers aériens (JO L 46 du 17.2.2004); la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique (JO L 178 du 17.7.2000).

¹⁰ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques; voir l'article 13 relatif à la protection des consommateurs (JO L 2001 du 31.7.2002, p. 37).

¹¹ Proposition de règlement concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs [COM(2008) 816].

Proposition de règlement concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs [COM(2008) 817].

¹² Dans le contexte du mécanisme de coopération du CPC, les autorités peuvent soit envoyer simplement un message d'avertissement («alerte») aux autres autorités concernées, demander des informations utiles pour mener à bien leur propre enquête et action d'exécution de la législation («demandes d'information»), ou demander à une autre autorité de prendre les dispositions appropriées pour mettre un terme à une pratique représentant une violation de la législation («demandes de mesures d'exécution»).

période, 40 % des demandes d'information et 30 % des demandes de mesures d'exécution ont été clôturées par les autorités.

Il s'agit dans la majorité des cas de demandes d'information (39 % du nombre total de cas) et de demandes de mesures d'exécution visant à mettre un terme à une violation confirmée de la législation (37 % du nombre total de cas). Les demandes de mesures d'exécution ont pratiquement doublé en deux ans, enregistrant ainsi la plus forte hausse.

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 trompeuse¹³ (près d'un tiers du nombre total de cas) et des pratiques commerciales en ligne (internet et publipostage). Pour ce qui est des secteurs concernés, les deux balayages communautaires ont contribué à l'augmentation du nombre de demandes d'assistance mutuelle dans les domaines dans lesquels les autorités ont réalisé leurs enquêtes, à savoir le transport et la communication. L'élément le plus frappant est le manque ou le nombre très faible de cas¹⁴ concernant certaines directives¹⁵.

Les activités du réseau se traduisent déjà par des résultats tangibles pour les consommateurs. Pour ne citer qu'un 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.

3.2. L'outil informatique

Le nombre croissant de cas de CPC et les retours d'informations des États membres confirment que, d'une manière générale, l'outil informatique répond aux attentes des autorités et qu'il remplit son objectif, à savoir faciliter les échanges d'informations.

Il convient néanmoins d'apporter des améliorations supplémentaires. Les États membres ont notamment mis en évidence les problèmes suivants:

- le coût élevé de la connexion au réseau sécurisé TESTA utilisé par le SCPC. Ce problème se pose en particulier pour les autorités qui utilisent rarement le système en raison du faible nombre de cas observés dans leur domaine de compétence;
- des retards dans l'application des nouvelles versions ou améliorations;

¹³ Jusqu'à la fin de l'année 2007 il s'agissait d'infractions relatives à la directive 84/450/CEE du Conseil concernant la publicité trompeuse en vigueur. Après cette date, les dispositions relatives à la publicité trompeuse dans les relations entreprise-consommateur ont été reprises dans la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales.

¹⁴ Soit moins de dix demandes en deux ans, dont la plupart étaient des alertes.

¹⁵ Voir l'annexe 1 pour davantage de détails.

- l'absence de certaines fonctionnalités dans l'outil informatique, notamment d'options relatives à la préparation et à la coordination des activités communes de surveillance des marchés et d'exécution de la législation conformément à l'article 9 du règlement CPC.

Par ailleurs, un autre enjeu consiste à garantir qu'en cas de nécessité, tous les utilisateurs puissent utiliser l'outil informatique, y compris ceux qui travaillent dans des domaines très peu liés à la CPC. Certains États membres souhaiteraient que le SCPC dispose d'interfaces multilingues.

3.3. Les activités du réseau: principales lacunes

L'expérience acquise depuis la mise en place du réseau CPC révèle également certaines lacunes dans la manière dont les autorités collaborent entre elles.

- Un nombre significatif d'autorités désignées soit ne sont pas connectées soit n'utilisent pas activement le système, c'est-à-dire qu'elles ne publient pas de demande d'assistance mutuelle, bien qu'il s'agisse là d'un préalable au fonctionnement efficace du réseau CPC. Un tiers des autorités disposant d'un mot de passe et d'un accès n'utilisent pas activement le SCPC¹⁶.
- Les demandes mettent toujours plus de temps à être clôturées: ainsi, alors que jusqu'en juin 2008, les demandes d'information étaient clôturées en une moyenne de 81 jours, ce chiffre atteignait 148 jours à la fin de 2008. Ce phénomène peut être expliqué en partie par la plus grande complexité des dossiers transfrontaliers, mais il constitue souvent un indicateur du non-respect des délais fixés ou d'autres exigences de fonctionnement.
- Les autorités utilisent l'outil informatique de manières si différentes que des conséquences négatives sur leurs efforts de coopération ne sont pas exclues. Le recours aux alertes, par exemple, divise les utilisateurs du réseau entre ceux qui préconisent une transmission générale à toutes les autorités et ceux qui préfèrent une démarche plus sélective. Ce sont des problèmes de ressources qui sont au cœur de cette discussion, puisque les autorités doivent vérifier si la violation concerne également les consommateurs de leur pays. Il manque quelquefois des informations essentielles, ce qui force les autorités à demander des éclaircissements et/ou à entreprendre des enquêtes plus longues.
- Il convient de revoir les modalités d'application à la lumière de l'expérience acquise au cours des deux premières années de fonctionnement du réseau. Les règles en vigueur pour la suppression des cas (notamment des alertes) manquent de cohérence et certains aspects de la protection des données devraient être clarifiés. Il convient également de vérifier la vraisemblance de certaines dispositions, comme les délais fixés pour la transmission de demandes ou de retours d'information.
- Le règlement (CE) n° 261/2004 concernant les droits des passagers aériens, qui est couvert par le règlement CPC, prévoit la nomination de ses propres autorités

¹⁶ Voir la partie relative à cette question en annexe 1.

nationales d'exécution. Ces dernières sont habilitées à prendre des mesures d'exécution à l'égard des opérateurs nationaux et non nationaux travaillant sur leur territoire, ce qui a peut-être contribué à une utilisation limitée du réseau CPC dans ce secteur.

L'action du réseau en matière d'exécution de la législation a également révélé que des problèmes de nature plus horizontale devaient être résolus pour que le réseau fonctionne de façon optimale.

- Une compréhension commune des faits pertinents et une interprétation unanime des règles communautaires en matière de protection des consommateurs sont nécessaires, par exemple, une définition des «intérêts collectifs des consommateurs». Différents points de vue ont aussi été exprimés concernant la manière dont l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs interagit avec d'autres actes pertinents de la législation communautaire.
- La question de la juridiction compétente et du droit applicable lorsque les autorités publiques exercent leur pouvoir et la question de savoir dans quelle mesure s'impose l'obligation de coopération introduite par le règlement CPC nécessitent une réponse.
- Pour optimiser les effets de l'action du réseau et transformer celui-ci en une solide force communautaire de dissuasion, ses activités doivent être davantage mises en valeur.

4. LE CADRE DE COOPERATION ETENDU

4.1. Activités communes et échange de fonctionnaires

Au-delà de la mise en œuvre des dispositions de la coopération procédurale, le règlement CPC vise à encourager les échanges de bonnes pratiques et la coopération par l'intermédiaire d'une collaboration sur des projets communs ou des activités conjointes, ou encore un programme d'échange de fonctionnaires pour lequel la Commission fournit un financement. La gamme d'activités est par conséquent très large et va de séminaires, cours de formation et mesures de sensibilisation à des projets visant l'élaboration de normes, méthodes et techniques communes d'exécution de la législation.

Le réseau a participé à plusieurs de ces projets et échanges dans les deux premières années de son fonctionnement, mais n'a utilisé que de manière limitée les ressources financières mises à disposition par la Commission en 2008. Les principales difficultés soulevées par les États membres sont les suivantes:

- les activités et programmes ne sont pas bien connus des autorités;
- il existe un risque de dispersion des ressources dans un nombre trop élevé de projets différents, ce qui pourrait contribuer à diminuer l'efficacité du réseau;

- il est fait état de complexités administratives dans la procédure de candidature et les décisions en matière de subvention, en particulier pour le(s) chef(s) de projet.

4.2. Coopération avec les pays tiers en matière d'exécution de la législation

L'article 18 du règlement prévoit une base juridique pour la conclusion d'accords de coopération avec les autorités chargées de veiller à l'application de la législation dans les pays tiers.

Dans un contexte de mondialisation croissante, le principe d'une coopération renforcée entre les autorités chargées de l'exécution de la législation est également valable dans les relations avec les autorités de pays tiers, en particulier avec ceux entretenant déjà des relations économiques étroites avec les États membres. Le dialogue concernant les possibilités de coopération avec les autorités des États-Unis et de la Suisse, qui ont été jugées prioritaires dans les discussions avec les États membres, est renforcé.

5. CONCLUSIONS

5.1. Généralités

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 bonne illustration de ce type de coopération.

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.

5.2. Consolider le réseau CPC

La Commission s'efforcera de consolider le réseau en s'assurant que toutes les autorités désignées par les États membres utilisent activement le système informatique. L'outil informatique continue d'être amélioré: des fonctionnalités sont

ajoutées et il devient plus convivial. Les capacités de formation ont été améliorées par la création, fin 2008, d'un réseau de formateurs nationaux.

Dans ce contexte, un enjeu crucial consistera à garantir que des ressources appropriées sont attribuées aux autorités, tout en tenant dûment compte des contraintes liées à la crise économique actuelle. Un autre enjeu consistera à comprendre la raison pour laquelle des autorités n'utilisent pas les mécanismes de coopération CPC dans certains domaines, et à prendre des mesures en conséquence.

5.3. Améliorer l'efficacité du réseau

Le fonctionnement du réseau CPC devrait devenir plus performant grâce à une série de mesures qui pourraient par la suite inclure une révision du règlement CPC:

- le règlement d'application sera révisé en 2010, le but étant de combler les lacunes, de revoir les règles actuelles en tenant compte de l'expérience acquise au cours des deux dernières années et de garantir un traitement plus cohérent et plus rapide des demandes d'assistance mutuelle;
- des normes et des techniques communes, ainsi que des manuels et d'autres documents d'orientation destinés aux utilisateurs du réseau CPC, comme des guides et des FAQ, seront élaborés sur la base des échanges de vues, d'expériences et de bonnes pratiques intervenant lors des discussions du comité CPC et dans les ateliers spécifiques;
- l'adoption d'un plan annuel d'action pour l'exécution de la législation, introduit en 2008, permettra de préciser davantage les activités du réseau. L'utilisation de données probantes plus solides – données rassemblées par le réseau des Centres européens des consommateurs¹⁷ et le tableau de bord des marchés de consommation¹⁸, et informations fournies par les autorités nationales – permettra de renforcer et de préciser davantage les activités du réseau. Au final, les plans annuels devront être intégrés dans un cadre global de priorités à plus long terme fixées avec les États membres;
- les opérations communes, telles que les balayages, devront continuer à jouer un rôle clé dans les activités du réseau CPC puisqu'elles donnent à l'action des autorités en matière de surveillance des marchés et d'exécution de la législation une dimension communautaire nécessaire dans le contexte du marché intérieur. À mesure que le réseau gagne en expérience, il serait opportun d'étudier de nouvelles méthodes de réalisation pour les activités communes de surveillance des marchés et d'exécution de la législation;
- le réseau doit s'efforcer de promouvoir une interprétation uniforme de la législation communautaire relative à la protection des consommateurs. La Commission a commencé à élaborer des orientations à l'intention des autorités,

¹⁷ Le réseau CEC est une initiative conjointe de la Commission et des États membres qui vise à fournir aux consommateurs des informations pratiques, des conseils sur leurs droits et une assistance en ce qui concerne les plaintes transfrontalières.

¹⁸ Première édition du tableau de bord des marchés de consommation [COM(2008) 31 final] et deuxième édition [COM(2009) 25 final].

sur la base des débats consacrés à ce sujet lors de séminaires et d'ateliers, ainsi qu'à promouvoir les outils existants, tels que le Compendium de droit communautaire de la consommation¹⁹ ou le projet de base de données consultative axée sur la directive PCD;

- la Commission définira avec les États membres les moyens les plus appropriés (par exemple des activités médiatiques ciblées ou un site web «CPC») pour donner plus de retentissement aux activités du réseau. Ainsi, un message fort concernant l'application de la législation sera adressé aux marchés. Des activités de sensibilisation des consommateurs contribueraient également à atteindre cet objectif.

5.4. Renforcement du cadre pour la coopération administrative

Le réseau CPC devrait bénéficier d'un développement accru du potentiel de coopération offert par le règlement, 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. Ce type d'activités crée un environnement favorable à l'instauration d'un climat de confiance entre les autorités et à l'échange de connaissances, de compétences et de bonnes pratiques, et améliore donc la qualité et l'efficacité de l'exécution de la législation à travers l'UE.

Par conséquent, la promotion de ces actions conjointes par une contribution financière reste une priorité pour la Commission, notamment en ce qui concerne les activités – réalisation de manuels et de normes ou de méthodes communes – qui contribuent à l'amélioration de l'action du réseau (par exemple, le manuel sur la manière d'effectuer les «balayages», mis au point en 2008 par un groupe d'autorités, qui sera testé au cours de l'exercice 2009). Les réunions préparatoires concernant les actions conjointes devraient aider les autorités à surmonter les difficultés administratives qu'elles rencontrent lorsqu'elles sollicitent un financement communautaire.

¹⁹ Le Compendium établit un lien entre l'acquis en matière de protection des consommateurs, la jurisprudence pertinente de la Cour de justice, les mesures de transposition nationales et la jurisprudence nationale.

ANNEXE I

1. Nombre total de demandes d'assistance mutuelle

<i>Année</i>	<i>Alertes (Art. 7)</i>	<i>Demandes d'informations (Art. 6)</i>	<i>Demandes de mesures d'exécution (Art. 8)</i>	<i>TOTAL États membres uniquement</i>	<i>TOTAL incluant les demandes des pays de l'EEE</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
TOTAL	171	283	265	701	719

2. Demandes d'assistance mutuelle ventilées par directive enfreinte (2007 – 2008)

	<i>Art. 6 Information</i>		<i>Art. 7 Alertes</i>		<i>Art. 8 Mesures d'exécution</i>		<i>TOTAL</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales	1	86	0	40	4	73	204
Directive 84/450/CEE concernant la publicité trompeuse	48	0	34	0	35	0	117
Directive 2000/31/CE concernant le commerce électronique	3	9	7	20	15	48	102
Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs	21	10	15	7	10	14	77
Directive 97/7/CE concernant les contrats à distance	11	4	4	11	9	22	61
Directive 97/55/CE modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative	40	0	4	0	3	0	47

Directive 94/47/CE concernant le droit d'utilisation à temps partiel	27	0	1	1	0	0	29
Directive 85/577/CEE concernant les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	1	10	0	6	1	0	18
Directive 2001/83/CE concernant les médicaments à usage humain	2	0	3	2	6	2	15
Directive 1999/44/CE concernant la vente et les garanties des biens de consommation	2	1	1	3	3	4	14
Règlement (CE) n° 261/2004 concernant le refus d'embarquement et l'annulation ou le retard important d'un vol	1	1	1	2	3	4	12
Directive 98/6/CE concernant l'indication des prix	0	0	0	1	2	3	6
Directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait	2	1	0	2	1	0	6
Directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs	0	0	1	3	1	0	5
Directive 87/102/CEE concernant le crédit à la consommation	1	0	0	1	0	0	2
Directive 89/552/CEE concernant les activités de radiodiffusion télévisuelle	0	0	1	1	0	0	2

3. Demandes d'assistance mutuelle ventilées par secteur (2007 – 2008)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>Total</i>
	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	
Articles d'habillement et chaussures	1	0	0	0	5	0	6
Communication	0	2	1	4	25	15	47
Éducation	1	0	0	0	2	0	3
Produits alimentaires et boissons non alcoolisées	1	1	1	2	0	0	5

Meubles, articles de ménage et entretien courant du foyer	0	1	0	1	1	1	4
Santé	6	11	6	5	14	6	48
Logement, eau, gaz, électricité et autres combustibles	0	0	0	1	0	0	1
Biens et services divers	30	10	9	8	24	12	93
Hors classement	10	9	4	59	39	35	156
Loisirs et culture	35	13	4	15	13	17	97
Restaurants et hôtels	5	2	1	19	0	8	35
Transports	72	46	45	8	47	6	224
TOTAL	161	95	71	122	170	100	719

4. Nombre de jours (en moyenne) nécessaires pour clôturer une demande d'assistance mutuelle dans le cadre du SCPC

	Juin 2008	Octobre 2008	Décembre 2008
Demandes d'informations (art. 6)	81	132	148
Demandes de mesures d'exécution (art. 8)	123	173	177

5. Demandes d'assistance mutuelle présentées par les États membres en 2007

	<i>Demandes d'informations</i> <i>Art. 6</i>	<i>Alertes</i> <i>Art. 7</i>	<i>Demandes de mesures d'exécution</i> <i>Art. 8</i>	<i>TOTAL</i>
Belgique	42	51	35	128
Bulgarie	4	0	8	12
République tchèque	1	0	1	2
Danemark	12	0	0	12
Allemagne	1	2	2	5
Estonie	1	1	6	8
Irlande	0	0	0	0
Grèce	0	0	0	0
Espagne	0	0	0	0
France	19	7	14	40
Italie	0	2	0	2
Chypre	0	0	0	0
Lettonie	0	1	3	4
Lituanie	0	0	0	0

Luxembourg	0	0	0	0
Hongrie	68	2	0	70
Malte	0	0	0	0
Pays-Bas	3	0	0	3
Autriche	1	0	1	2
Pologne	0	0	1	1
Portugal	0	0	0	0
Roumanie	0	0	0	0
Slovénie	0	0	0	0
Slovaquie	0	0	2	2
Finlande	5	0	0	5
Suède	3	0	4	7
Royaume-Uni	0	5	9	14
<i>TOTAL</i>	160	71	86	317

6. Demandes d'assistance mutuelle présentées par les États membres en 2008

	<i>Demandes d'informations</i> <i>Art. 6</i>	<i>Alertes</i> <i>Art. 7</i>	<i>Demandes de mesures d'exécution</i> <i>Art. 8</i>	<i>TOTAL</i>
Belgique	28	43	48	119
Bulgarie	0	0	2	2
République tchèque	0	0	0	0
Danemark	0	1	13	14
Allemagne	3	2	7	12
Estonie	10	0	2	12
Irlande	0	0	0	0
Grèce	0	0	0	0
Espagne	0	0	8	8
France	7	0	9	16
Italie	1	1	0	2
Chypre	0	0	0	0
Lettonie	0	1	10	11
Lituanie	0	0	0	0

Luxembourg	0	0	0	0
Hongrie	6	4	20	30
Malte	0	0	0	0
Pays-Bas	2	4	7	13
Autriche	1	1	1	3
Pologne	2	0	7	9
Portugal	0	1	0	1
Roumanie	0	0	0	0
Slovénie	0	0	0	0
Slovaquie	0	0	3	3
Finlande	0	20	11	31
Suède	15	10	8	33
Royaume-Uni	43	12	10	65
<i>TOTAL</i>	118	100	166	384

7. Demandes d'assistance mutuelle reçues par les États membres en 2007

	<i>Demandes d'information s Art. 6</i>	<i>Alertes Art. 7</i>	<i>Demandes de mesures d'exécution Art. 8</i>	<i>TOTAL</i>
Belgique	7	54	0	67
Bulgarie	2	55	0	57
République tchèque	4	55	0	59
Danemark	7	55	2	64
Allemagne	10	55	7	72
Estonie	2	53	2	57
Irlande	7	56	9	72
Grèce	2	55	1	58
Espagne	10	52	10	72
France	6	56	3	65
Italie	3	54	2	59
Chypre	3	56	1	60
Lettonie	5	54	4	63
Lituanie	2	54	1	57

Luxembourg	4	56	2	62
Hongrie	4	55	4	63
Malte	1	54	0	55
Pays-Bas	27	60	15	102
Autriche	4	56	7	67
Pologne	3	55	3	61
Portugal	5	55	0	60
Roumanie	3	49	1	53
Slovénie	2	54	1	59
Slovaquie	8	55	2	65
Finlande	3	54	1	58
Suède	6	54	5	65
Royaume-Uni	18	63	9	90
TOTAL	158	*)	92	*)

*) Les alertes sont envoyées simultanément à plusieurs autorités. Par conséquent, un total du nombre d'alertes reçues par les États membres comptabiliserait la même alerte plusieurs fois.

8. Demandes d'assistance mutuelle reçues par les États membres en 2008

	<i>Demandes d'informations</i> <i>Art. 6</i>	<i>Alertes</i> <i>Art. 7</i>	<i>Demandes de mesures d'exécution</i> <i>Art. 8</i>	<i>TOTAL</i>
Belgique	9	70	6	85
Bulgarie	0	63	0	63
République tchèque	2	63	1	66
Danemark	1	64	1	66
Allemagne	13	68	20	101
Estonie	0	64	7	71
Irlande	2	63	19	84
Grèce	5	63	0	68
Espagne	29	59	10	98
France	5	65	18	88
Italie	3	51	8	62
Chypre	0	64	0	64
Lettonie	1	63	2	66
Lituanie	1	63	3	67

Luxembourg	1	68	1	70
Hongrie	3	55	3	61
Malte	1	54	0	55
Pays-Bas	24	59	37	120
Autriche	3	66	3	72
Pologne	1	63	1	65
Portugal	1	63	4	68
Roumanie	0	53	0	53
Slovénie	1	64	2	67
Slovaquie	4	63	5	72
Finlande	1	74	0	75
Suède	2	72	5	79
Royaume-Uni	8	65	11	84
TOTAL	121	*)	167	*)

*) Les alertes sont envoyées simultanément à plusieurs autorités. Par conséquent, un total du nombre d'alertes reçues par les États membres comptabiliserait la même alerte plusieurs fois.

9. Connexions au SCPC et vérifications d'utilisation

	<i>Nombre d'autorités désignées qui n'ont jamais demandé l'accès</i>	<i>Nombre d'autorités qui n'ont pas utilisé le SCPC bien qu'elles y aient accès</i>	<i>Nombre total d'autorités désignées ayant accès au SCPC</i>
<i>Novembre 2008</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>Février 2009</i>	<i>s.o.</i>	<i>78</i>	<i>252</i>