

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 7.7.2009  
COM(2009) 346 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN,  
AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN  
ET AU COMITÉ DES RÉGIONS**

**relative à une méthode harmonisée de classification des réclamations  
et demandes des consommateurs et de communication de données y afférentes**

{SEC(2009)949}

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN,  
AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN  
ET AU COMITÉ DES RÉGIONS**

**relative à une méthode harmonisée de classification des réclamations  
et demandes des consommateurs et de communication de données y afférentes**

**1. INTRODUCTION**

- (1) Le document de réexamen du marché unique<sup>1</sup> a préconisé que la réglementation et l'action politique reposent sur une meilleure compréhension des résultats réels pour les consommateurs du fonctionnement du marché intérieur. Depuis lors, la Commission s'est employée à mieux comprendre la manière dont les marchés fonctionnent pour les consommateurs en développant un tableau de bord des marchés de consommation<sup>2</sup>. Le tableau de bord vise à déterminer quels marchés présentent des dysfonctionnements en ce qui concerne les résultats économiques et sociaux pour les consommateurs. Les plaintes des consommateurs figurent, avec la satisfaction des consommateurs, les prix, le changement de fournisseur et la sécurité, au nombre des indicateurs clés qui permettent d'assurer un suivi des aspects du marché intérieur concernant les consommateurs.
- (2) La stratégie de la Commission en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013<sup>3</sup> accorde une place importante au développement d'un socle adéquat de données, y compris les données relatives aux réclamations des consommateurs, à l'appui de la politique des consommateurs. Le réseau de hauts fonctionnaires nationaux chargés de la politique des consommateurs a également estimé que les réclamations des consommateurs étaient un indicateur important pour le suivi de la politique. L'article 16 du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs<sup>4</sup> habilite spécifiquement la Commission à collaborer avec les États membres pour mettre au point une classification commune des réclamations des consommateurs.
- (3) Le Parlement européen a réservé un accueil favorable au tableau de bord et à l'utilisation des plaintes comme indicateur clé, et il a appelé la Commission et les États membres à harmoniser leurs systèmes de classification des réclamations et à

---

<sup>1</sup> Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions «Un marché unique pour l'Europe du 21<sup>e</sup> siècle», COM(2007) 725 final.

<sup>2</sup> Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions «Suivre les résultats pour les consommateurs dans le marché unique: le tableau de bord des marchés de consommation», {SEC(2008) 87}.

<sup>3</sup> 87}  
Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen «Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 », {SEC(2007) 321 }{SEC(2007) 322 }{SEC(2007) 323}.

<sup>4</sup> 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.

créer une base de données des plaintes des consommateurs à l'échelon de l'Union européenne<sup>5</sup>. Une vaste consultation de citoyens de toute l'Europe<sup>6</sup> a débouché sur des appels en faveur d'une accélération du traitement des réclamations des citoyens.

- (4) En 2008, la Commission a procédé à une consultation publique afin de recueillir l'avis des parties intéressées sur l'élaboration d'une méthode harmonisée de classification des réclamations des consommateurs et de communication de données y afférentes dans l'Union européenne. Pas moins de cent quatorze parties intéressées ont répondu. D'une manière générale, la majorité des répondants a marqué son accord sur l'élaboration d'une méthode harmonisée dans le cadre d'un système volontaire.
- (5) La présente communication passe en revue les avantages de l'utilisation des réclamations des consommateurs comme indicateur clé du fonctionnement du marché intérieur. Elle décrit les limites des données relatives aux réclamations actuellement disponibles et les immenses avantages qui découleraient d'une harmonisation de ces données. Dans ce contexte, la Commission estime que l'ensemble des organismes tiers recevant les réclamations des consommateurs dans l'Union européenne devraient volontairement adopter une méthode harmonisée de classification et de communication des données y afférentes. Cette communication est accompagnée d'un document de travail des services de la Commission présentant un projet de méthode harmonisée. Soucieuse de favoriser une large adhésion volontaire à la méthode harmonisée, la Commission publie celle-ci sous forme de projet destiné à faire l'objet d'une consultation publique. La Commission améliorera ce projet sur la base des réactions qui lui seront parvenues durant la consultation. Le délai de communication des observations expire le 5 octobre 2009.

## **2. IMPORTANCE DU SUIVI DES RECLAMATIONS DES CONSOMMATEURS**

### **2.1. Valeur des données relatives aux réclamations**

- (6) Les réclamations des consommateurs sont un indicateur clé de la manière dont le marché fonctionne du point de vue des consommateurs. Les consommateurs peuvent avoir diverses raisons de réclamer: mauvaise qualité des biens ou des services, caractère dangereux des produits, produits défectueux, problèmes de livraison, etc. Lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de biens ou de services, les consommateurs peuvent faire part de leurs griefs directement aux commerçants et/ou aux organismes tiers traitant leurs réclamations, tels que les autorités nationales, les associations de consommateurs, les régulateurs et les organismes de résolution extrajudiciaire des litiges. Vu l'effort que requiert son dépôt, chaque plainte est un fait tangible qui est révélateur d'un problème potentiel sur le marché.
- (7) Au cours de la période d'un an qui s'est achevée en février 2008, 16 % des consommateurs européens ont formulé une réclamation officielle auprès d'un

---

<sup>5</sup> Résolution du Parlement européen sur le tableau de bord des marchés de consommation [A6-0392/2008 / P6\_TA-PROV(2008)0540].

<sup>6</sup> En 2009, les consultations des citoyens européens ont été effectuées par un groupement unique de plus de quarante organisations partenaires européennes indépendantes.

commerçant au sujet d'un problème qu'ils ont rencontré<sup>7</sup>. Cela signifie, par extrapolation, qu'environ 78 millions de citoyens européens ont déposé une réclamation officielle dans ce laps de temps d'une année. Un quart de ces consommateurs ont porté leur affaire devant un organisme tiers.

- (8) Le nombre de réclamations adressées à des parties tierces n'est que la partie émergée de l'iceberg. De nombreux facteurs, tels que l'efficacité perçue du dépôt d'une réclamation, le degré d'anxiété du consommateur et l'accès à l'appareil judiciaire, peuvent inciter les consommateurs à se tourner ou non vers un organisme tiers. Malgré cela, les réclamations introduites auprès de tiers sont un bon indicateur de la mesure dans laquelle le marché répond aux attentes des consommateurs; elles peuvent permettre de mieux comprendre les conditions régissant le marché et de déterminer les tendances émergentes; elles peuvent aussi éclairer les autorités politiques et celles chargées de veiller à l'application du droit sur la stratégie à appliquer. L'introduction de réclamations auprès de commerçants est un phénomène normal dans le fonctionnement d'un marché; elle n'est pas forcément l'indice d'un dysfonctionnement et n'est dès lors pas concernée par la présente communication.
- (9) L'enregistrement et le suivi des réclamations peuvent façonner le dialogue entre les pouvoirs publics et les entreprises, comme l'ont montré les exemples du Danemark, de la France et du Royaume-Uni, où des organismes tiers enregistrent les réclamations des consommateurs et assurent leur suivi à des fins stratégiques multiples. Ces organismes se servent des réclamations comme d'une source majeure d'informations pour détecter les problèmes systémiques qui causent des préjudices aux consommateurs. Les réclamations sont recueillies par les autorités de protection des consommateurs ou par des organismes de réclamation dans l'ensemble des États membres.
- (10) C'est ainsi, par exemple, que les autorités françaises ont créé un système d'enregistrement et de classification des plaintes appelé «baromètre des réclamations des consommateurs». Les réclamations sont enregistrées en fonction du secteur, du mode d'achat (téléphone, courrier, internet, magasin, etc.) et du type de réclamation. Les autorités utilisent les données ainsi recueillies pour identifier les secteurs les plus problématiques et, si nécessaire, mener une action adaptée (elles ont, par exemple, demandé au secteur des télécommunications de se doter d'un code de bonne conduite). Les derniers résultats du «*baromètre des réclamations*» ont été publiés en mars 2009. En 2008, les autorités françaises ont reçu plus de 139 000 réclamations.
- (11) Dans le secteur du transport aérien, les réclamations des consommateurs sont traitées par les organismes nationaux chargés de l'application du droit (ONA) désignés conformément à l'article 16 du règlement (CE) n° 261/2004<sup>8</sup> et à l'article 14 du règlement (CE) n° 1107/2006<sup>9</sup>. La Commission, les ONA et les associations de compagnies aériennes ont adopté un formulaire de plainte européen qui est disponible sur le site web de la Commission. Ce formulaire a grandement contribué à

---

<sup>7</sup> Eurobaromètre 69.1 - «La protection des consommateurs dans le marché intérieur, 2008».

<sup>8</sup> Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

<sup>9</sup> Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

l'harmonisation de la présentation des réclamations des passagers aériens au sein du réseau des ONA, lequel traite annuellement plus de cinquante mille plaintes et un nombre nettement plus élevé encore de demandes d'informations.

- (12) Les États-Unis donnent également un bon exemple en matière d'utilisation des données relatives aux réclamations à des fins d'application du droit. Ils disposent d'une base de données centralisée concernant les réclamations des consommateurs; cette base de données, appelée *Consumer Sentinel*, est gérée par la Commission fédérale du commerce. Les réclamations enregistrées dans la base sont communiquées aux différentes autorités locales américaines et à d'autres autorités au niveau international. En 2008, *Consumer Sentinel* a reçu plus de 1,2 million de réclamations portant sur des cas de fraude (52 %), des usurpations d'identité (26 %) et d'autres problèmes. Au total, les pertes déclarées par les consommateurs victimes de fraude s'élevaient approximativement à 1,2 milliard d'euros<sup>10</sup>, le montant moyen des pertes étant d'environ 300 euros.
- (13) Les autorités nationales peuvent utiliser les données relatives aux réclamations non seulement pour veiller à l'application du droit, mais aussi pour étayer le dialogue qu'elles mènent avec des entreprises au sujet de questions qui préoccupent les consommateurs. Ces données peuvent permettre d'améliorer les pratiques commerciales, de favoriser l'amélioration de l'autorégulation ou, en dernier ressort, d'élaborer une nouvelle législation.

## **2.2. Arguments en faveur d'une méthode européenne de classification des réclamations et de communication de données y afférentes**

- (14) L'avantage d'une harmonisation des classifications des réclamations au niveau de l'Union européenne serait considérable pour les institutions et acteurs européens, pour les institutions et acteurs nationaux ainsi que pour l'ensemble des organismes chargés du traitement des réclamations. Une classification européenne stimulerait l'harmonisation statistique au niveau national et permettrait la comparaison des marchés et des problèmes de consommation entre les États membres dans le tableau de bord des marchés de consommation.
- (15) Le tableau de bord a été conçu de manière à ce que les principaux indicateurs soient utilisés de façon intégrée. L'action politique ne peut se fonder uniquement sur le nombre de réclamations. Un nombre élevé de réclamations dans un seul pays ne doit pas nécessairement être interprété comme un signe de dysfonctionnement du marché, mais il peut s'expliquer par la présence d'organismes de traitement des réclamations efficaces ou par l'organisation d'une nouvelle campagne d'information sur les droits des consommateurs. Dans le même ordre d'idées, le fait que peu de réclamations sont introduites dans un secteur particulier ne signifie pas que celui-ci soit exempt de reproches. En conséquence, deux grandes enquêtes sont planifiées pour compléter les données relatives aux réclamations et examiner ces facteurs. Une enquête sur l'autonomisation des consommateurs analysera, entre autres, dans quelle mesure les consommateurs sont en général disposés à réclamer. Les futures enquêtes périodiques de satisfaction permettront de compléter les données relatives aux réclamations en s'intéressant aux personnes qui ne déposent pas de réclamations et

---

<sup>10</sup> Taux de change applicable au 1<sup>er</sup> juillet 2008: 1 USD = 0,6797 EUR.

elles détermineront le rapport entre les personnes qui réclament et celles qui s'abstiennent de réclamer mais rencontrent néanmoins des problèmes.

- (16) L'harmonisation des données promet dès lors d'avoir des effets positifs tant au niveau de l'Union qu'au niveau national. Au niveau national, les données harmonisées donneront aux autorités des différents États un moyen efficace de comparer ensemble le fonctionnement des marchés et de détecter les questions et menaces émergentes communes, ce qui leur permettra de mieux réagir aux préoccupations de leurs citoyens. L'adoption d'une méthode harmonisée par un nombre maximal d'organismes tiers au niveau national permettra aux États membres de dresser un tableau plus complet des marchés de consommation nationaux. Actuellement, une multitude d'organismes recueillent les réclamations et les classifient différemment dans la plupart des États membres. Cette situation empêche l'établissement de points de référence et le suivi du marché national au fil du temps. Au niveau européen, l'harmonisation permettrait une meilleure hiérarchisation des priorités politiques et donnerait aux citoyens de l'Union un moyen efficace de faire part de leurs préoccupations quotidiennes aux décideurs politiques et aux parties intéressées. Il devrait en résulter une diminution considérable du laps de temps nécessaire aux institutions de l'Union européenne pour prendre des mesures à l'égard des problèmes auxquels doivent faire face les consommateurs européens dans la vie quotidienne.
- (17) L'adoption d'une méthode harmonisée peut également se révéler très utile pour les organisations non gouvernementales telles que les associations de consommateurs. Beaucoup d'associations de consommateurs ne disposent pas des ressources nécessaires pour mettre au point des méthodes et des instruments de traitement des réclamations. Cela amoindrit leur capacité à influencer l'agenda politique en amont, à un stade précoce où est défini le cadre de la discussion politique. L'adoption d'une méthode harmonisée de classification des réclamations et la disponibilité de données fiables et comparables constitueront pour ces associations un atout important non seulement lors des discussions qu'elles auront avec les décideurs politiques et les entreprises, mais aussi lors de la définition de leurs propres priorités et de l'élaboration de leurs campagnes d'information.
- (18) Les organismes dotés de pouvoirs réglementaires, telles que les autorités de la concurrence, et les organismes de régulation sectorielle (dans les secteurs des télécommunications, de l'énergie et des services financiers, par exemple) profiteraient également de ces avancées. Les réclamations des consommateurs sont un indicateur clé des résultats du marché dans des secteurs réglementés. Dans certains secteurs tels que ceux de l'énergie et des services postaux, les États membres ou les régulateurs sont expressément chargés de surveiller l'ouverture du marché et la concurrence au niveau du commerce de détail en tenant compte des réclamations des consommateurs. Dans les marchés récemment libéralisés, le nombre de consommateurs adressant leurs réclamations aux autorités de régulation a tendance à augmenter. Dans certains cas, les entreprises ont institué des organismes d'autorégulation, tels des services de médiation, chargés de traiter les réclamations des consommateurs. L'adoption de la même méthode harmonisée par les organismes dotés de pouvoirs réglementaires et les organismes d'autorégulation européens assurera la cohérence et la comparabilité des données collectées par ces organismes et par toute autre partie tierce recevant des réclamations dans des secteurs spécifiques.

### 3. COMBLER L'ACTUEL MANQUE DE DONNEES

#### 3.1. La situation actuelle et les différences dans l'Union: état des lieux

- (19) Il ressort des résultats de la consultation publique et des données fournies par les autorités nationales à la demande de la Commission pour le tableau de bord 2009 que, si lesdites autorités et d'autres organisations tierces enregistrent des réclamations dans tous les États membres, les modalités mises en œuvre pour ce faire divergent considérablement. Ces différences influent sur le nombre total de réclamations enregistrées, ainsi que sur d'autres données pertinentes. Bien que les méthodes utilisées ne se distinguent pas radicalement les unes des autres, les biens et services commercialisés étant globalement similaires dans toute l'Union, les dissemblances sont suffisamment sensibles pour rendre des comparaisons directes impossibles. Dans l'ensemble, il apparaît toutefois clairement que les pouvoirs publics, qui ont enregistré plus de deux millions de réclamations et demandes en 2008, s'investissent notablement dans cette mission.
- (20) La Commission a mis en place un groupe d'experts informel constitué de représentants de grandes organisations tierces qui enregistrent les réclamations des consommateurs, afin qu'il l'assiste dans l'élaboration d'une méthode harmonisée. Les membres de ce groupe d'experts sont issus d'autorités nationales chargées des questions de consommation, d'organisations de consommateurs, d'organes de réglementation sectorielle, d'organismes d'autorégulation, d'organismes de résolution extrajudiciaire des litiges et de centres européens des consommateurs.
- (21) La Commission a également réalisé des missions d'enquête dans cinq États membres (France, Allemagne, Pologne, Suède et Royaume-Uni) et soumis ses idées concernant l'harmonisation des données relatives aux réclamations au réseau de hauts fonctionnaires nationaux chargés de la politique des consommateurs, au comité pour la coopération en matière de protection des consommateurs, au groupe consultatif européen des consommateurs, au réseau des centres européens des consommateurs, à des organismes de résolution extrajudiciaire des litiges dans le domaine des services financiers, aux organismes de réglementation des secteurs de l'énergie et des télécommunications, ainsi qu'à d'autres parties prenantes. Par ailleurs, le groupe d'experts sert d'interlocuteur pour expliquer le projet et recueillir les contributions d'autres organes de réclamation nationaux.
- (22) Un contractant externe a mené une étude détaillée<sup>11</sup> pour recenser les principales parties prenantes qui enregistrent les réclamations de consommateurs dans l'Union et pour concourir à l'élaboration d'une méthode harmonisée. En étroite coopération avec le groupe d'experts et la Commission, il a élaboré une méthode de classification harmonisée et le dictionnaire de données correspondant.
- (23) Lors de l'élaboration de cette méthode harmonisée de classification et du dictionnaire de données, les principes suivants ont été pris en compte:

---

<sup>11</sup> Cette étude sera mise en ligne à l'adresse suivante:  
[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm)

- les données classées selon la méthode harmonisée doivent pouvoir être comparées avec d'autres séries de données du tableau de bord, comme celles concernant la satisfaction des consommateurs, par exemple;
- la méthode de classification harmonisée devrait avoir la classification des fonctions de la consommation individuelle (COICOP) pour point de départ. Les données relatives aux réclamations pourront ainsi être comparées aux données d'Eurostat et des offices statistiques nationaux concernant l'inflation et le budget des ménages;
- la méthode harmonisée doit être conçue de sorte à faciliter une transition sans heurts des systèmes de classification existants vers cette méthode;
- les coûts de mise en œuvre de la méthode de classification doivent être minimisés et acceptables pour les organismes de réclamation;
- la méthode harmonisée devrait pouvoir être adaptée à l'évolution des marchés.

### **Principaux résultats**

- (24) La Commission a recensé plus de 700 organisations tierces enregistrant les réclamations de consommateurs. Ce chiffre est nettement supérieur aux attentes et accroît d'autant la portée et l'utilité potentielle du projet.
- (25) Les travaux du groupe d'experts et les missions d'enquête dans les États membres ont confirmé la grande hétérogénéité des modalités de collecte, de traitement, d'exploitation et de stockage des données relatives aux réclamations. Ces différences résultent, pour une part importante, de la diversité des raisons qui motivent initialement la collecte des données: conseiller les consommateurs, collecter des données statistiques pour étayer des décisions sur la politique à mener, concevoir des campagnes d'information, arbitrer et intervenir, établir la base du dialogue avec les entreprises, veiller à l'application de la réglementation ou encore élaborer de nouvelles dispositions législatives.
- (26) Du point de vue des ressources humaines et financières des différents organes de réclamation, la situation est également contrastée. Tandis que certains disposent de moyens humains et financiers importants, d'autres doivent s'accommoder de fonds insuffisants et compter sur la bonne volonté de bénévoles. Cette situation a des incidences sur le niveau de détail des données collectées, ainsi que sur l'utilisation et le stockage de ces dernières. Pour la classification des réclamations, certaines organisations ne disposent que de simples tableurs et d'applications rudimentaires, alors que d'autres utilisent des bases de données sophistiquées.
- (27) Les organismes qui collectent des données sur le type de réclamation et le marché concerné sont relativement peu nombreux. Si ces données ne sont pas indispensables pour fournir des conseils ou des informations, elles font défaut lorsqu'il s'agit de déterminer d'éventuelles défaillances des marchés du point de vue des consommateurs. Les organisations qui utilisent généralement les données relatives aux réclamations pour l'élaboration de stratégies ou de politiques collectent ces données sous forme désagrégée. Pour recueillir des données plus significatives, la plupart des organes de réclamation devraient opter pour une méthode plus détaillée que les méthodes actuellement utilisées.

(28) Un large consensus en faveur de l'idée d'une méthode harmonisée est ressorti des discussions avec le groupe d'experts et les parties prenantes, en dépit des difficultés pratiques qui se posent. Globalement, les parties prenantes perçoivent les avantages qui peuvent découler du projet, pour elles et, plus généralement, pour d'autres, même si l'introduction d'une nouvelle classification aura un coût ponctuel qu'elles pourraient rechigner à accepter. Les réserves initialement exprimées s'estompent graduellement, à mesure que les parties prenantes se laissent convaincre par les avantages d'ordre général ou spécifique liés à la participation au projet. La consultation relative au projet de méthode harmonisée vise, entre autres, à permettre la prise en considération des points de vue d'un groupe de parties prenantes aussi important que possible, de manière à maximiser l'acceptation de la méthode.

#### **4. LA METHODE HARMONISEE DE CLASSIFICATION DES RECLAMATIONS DES CONSOMMATEURS**

##### **4.1. Structure de la méthode harmonisée**

(29) La méthode proposée s'articule autour de trois parties, comportant chacune des rubriques recommandées et des rubriques facultatives pour la collecte de données:

partie 1) Informations générales concernant la réclamation;

partie 2) Informations sectorielles concernant la réclamation;

partie 3) Informations concernant le type de réclamation.

(30) Les rubriques recommandées sont considérées comme essentielles pour la collecte d'informations, tandis que les rubriques facultatives sont conçues pour fournir davantage de détails aux organisations qui le souhaitent. Les rubriques recommandées se fondent sur les besoins stratégiques en relation avec le tableau de bord, sur le consensus issu de la consultation publique antérieure, sur les résultats des travaux du groupe d'experts, sur les missions de terrain dans les États membres et sur l'étude détaillée.

(31) Les organisations qui décident de participer volontairement devront communiquer les microdonnées sous-jacentes correspondant à ces rubriques recommandées. Ces données sont nécessaires pour assortir les types de problèmes et les secteurs lors de l'agrégation de données provenant de plusieurs organisations. Les rubriques recommandées ne contiennent aucune donnée à caractère personnel.

(32) Les rubriques recommandées sont les suivantes: pays du consommateur et du commerçant, nom de l'organisme enregistrant la réclamation, date de la réclamation, distinction entre une réclamation et une demande d'informations, méthode de vente, secteur concerné et type de réclamation. Les travaux de la Commission ont montré que la majorité des organes de réclamation collectent déjà les informations requises dans la plupart de ces rubriques recommandées. L'adoption de la méthode harmonisée ne donnera donc pas lieu à une charge de travail supplémentaire mais constituera seulement un changement ponctuel.

(33) Les rubriques facultatives correspondent à des suggestions pour la collecte de données complémentaires. L'une des rubriques facultatives susceptibles d'être

particulièrement intéressantes pour les autorités nationales est le «nom du commerçant». Cette information pourrait être extrêmement utile pour les organismes chargés de veiller à l'application de la législation. Les autorités nationales pourraient envisager d'échanger les données dont elles disposent pour les réclamations concernant des entreprises spécifiques afin de déceler les problèmes d'envergure européenne. Le comité pour la coopération en matière de protection des consommateurs dispose d'un outil informatique sécurisé (CPCS) qui peut faciliter l'échange de données sensibles de ce type entre les autorités.

- (34) Les organes de réclamation peuvent évidemment, s'ils le souhaitent, collecter d'autres informations qu'ils considèrent importantes, par exemple sur le profil sociodémographique du réclamant ou sur l'issue d'une réclamation.

### **Partie 1: Informations générales concernant la réclamation**

- (35) La plupart des informations correspondant à ces rubriques, comme le «pays du consommateur» et la «date de la plainte», sont déjà répertoriées par les organes de réclamation. L'une des rubriques recommandées supplémentaires est la «méthode de vente». La raison pour laquelle cette information a été intégrée dans les rubriques recommandées est que la nature des réclamations peut varier considérablement selon la méthode de vente utilisée, même au sein d'un même secteur. La réglementation applicable diffère aussi en fonction la méthode de vente concernée.

### **Partie 2: Informations sectorielles**

- (36) Cette deuxième partie présente une structure arborescente et comporte trois niveaux, à savoir le secteur, le marché et la description du marché. Lors de l'enregistrement des réclamations et des demandes d'informations, les organes compétents devraient classer celles-ci suivant cette structure, qui est présentée dans le document de travail qui accompagne la présente communication. Pour obtenir des informations suffisamment détaillées concernant les marchés les plus problématiques, les données relatives à chaque réclamation doivent être consignées au niveau «marché». Par ailleurs, ces données pourront ainsi être comparées directement avec les données issues du tableau de bord des marchés de consommation concernant, par exemple, la satisfaction des consommateurs, le changement de fournisseur ou les prix. La combinaison de ces séries de données permettra aux autorités nationales chargées des questions de consommation de disposer d'une base de données complète sur le fonctionnement des marchés de consommation, tant au niveau national qu'au niveau européen. Une analyse des données recueillies par les autorités nationales a montré que les réclamations portent sur l'économie dans son ensemble plutôt que sur quelques secteurs. Il y a donc lieu d'utiliser une structure qui couvre l'ensemble du marché, pour englober tous les secteurs où les consommateurs subissent des préjudices.
- (37) Pour les organismes qui classifient actuellement les réclamations en fonction du secteur, il suffira d'utiliser une taxonomie plus détaillée. Cette démarche n'implique pas de saisir davantage de données, mais simplement de les saisir de manière moins globale. Les organismes qui traitent des réclamations qui couvrent la totalité du marché de consommation pourraient utiliser la structure dans son ensemble, tandis que ceux dont l'action se concentre sur des secteurs spécifiques (organismes de réglementation, de régulation ou de résolution extrajudiciaire des litiges compétents

pour un secteur donné, ou comités sectoriels de réclamation, par exemple) pourraient se contenter de la partie de la méthode qui les concerne.

### **Partie 3: Type de réclamation**

- (38) La troisième partie comprend un premier niveau d'informations recommandées et un second niveau d'informations facultatives. La majeure partie de la législation relative à la protection des consommateurs dans l'Union européenne est de nature horizontale plutôt que verticale, s'appliquant à la plupart des secteurs de l'économie de la consommation. Les données relatives au type de réclamation faciliteront la détection d'éventuels dysfonctionnements du marché dans tous les secteurs et l'amélioration de la réglementation lorsque les consommateurs rencontrent partout le même type de problème. Les rubriques correspondant au «type de réclamation» renvoient donc à des valeurs horizontales comme la publicité mensongère, la sécurité, ou encore les prix. La rubrique recommandée concernant la sécurité, par exemple, permettra de déterminer les problèmes de sécurité qui surviennent dans le secteur de l'agroalimentaire ou celui de l'électronique, tout comme dans celui de la prestation de services.

#### **4.2. Communication et disponibilité des données**

- (39) Les organes de réclamation qui adoptent volontairement la méthode harmonisée devraient communiquer les données directement à la Commission. Toutes les organisations participantes devraient communiquer les données, sous forme de microdonnées, pour toutes les rubriques recommandées. Les participants sont également encouragés à communiquer des données pour les rubriques facultatives. La Commission ne souhaite pas recevoir (ni divulguer) des données nominatives permettant l'identification des commerçants concernés.
- (40) La fréquence de communication et de publication des données est l'une des questions soumises à consultation. La Commission permettra à toutes les organisations et au public d'accéder facilement aux données qui lui auront été communiquées.

#### **5. CONSULTATION PUBLIQUE ET ETAPES ULTERIEURES**

- (41) La Commission invite les parties prenantes à envoyer leurs commentaires sur le projet de méthode détaillée présenté dans le document de travail des services de la Commission joint à la présente communication en utilisant le formulaire de consultation de l'outil d'élaboration interactive des politiques<sup>12</sup>. Les organisations susceptibles de devenir des partenaires utilisant une méthode harmonisée de classification des réclamations sont vivement encouragées à réagir à la consultation publique. Celle-ci sera clôturée le 5 octobre 2009.
- (42) À l'issue de la consultation, la Commission fera la synthèse des commentaires reçus et adoptera une recommandation sur la méthode harmonisée de classification des réclamations des consommateurs et de communication de données y afférentes. Cette recommandation sera assortie d'un plan d'action détaillé visant à encourager un maximum de parties tierces à adopter cette méthode harmonisée. Afin de favoriser

---

<sup>12</sup> <http://ec.europa.eu/yourvoice/>

l'adoption de celle-ci, la Commission examinera les moyens, telle la conception d'un logiciel, de faciliter la participation des organes de réclamation.

- (43) Le groupe informel d'experts des organes de réclamation deviendra un organe consultatif formel de la Commission, que celle-ci établira par voie de décision, et il concourra au suivi de la mise en œuvre de la méthode harmonisée ainsi qu'à son assouplissement et à son amélioration dans la mesure où cela s'avère nécessaire.