

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 12.05.2010  
SEC(2010) 572 final

**DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION**

**relatif aux résultats de la consultation publique et à l'introduction d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes**

**Document accompagnant la**

**recommandation de la Commission relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes**

## **1. Introduction**

1. Au terme du réexamen du marché unique, réitérant sa volonté de donner la priorité aux politiques axée sur les résultats, la Commission a mis au point le tableau de bord des marchés de consommation. Cet outil contribue au suivi du marché et à la détection d'éventuels dysfonctionnements. Les réclamations des consommateurs constituent un indicateur clé du tableau de bord. Elles apportent des informations précieuses sur la perception qu'a le consommateur du fonctionnement des marchés modernes.
2. Dans une communication récente<sup>1</sup>, la Commission a expliqué pourquoi il importait de recueillir les réclamations des consommateurs et d'en suivre l'évolution. Telles qu'elles sont collectées aujourd'hui, les données comparables relatives aux réclamations présentent des lacunes, et il s'impose de mettre au point une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes. Un projet de méthode a été présenté pour consultation dans le document de travail des services qui accompagnait cette communication. La méthode fait à présent l'objet de la recommandation de la Commission relative à une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes.
3. Cette méthode harmonisée est destinée à être utilisée sur une base volontaire par tout organisme de traitement des réclamations (OTR) intervenant en tant que tierce partie, à savoir les autorités chargées de la consommation, les organismes de réglementation des secteurs des services financiers ou des télécommunications, de contrôle de l'application des lois ou de résolution extrajudiciaire des litiges, les associations de protection des consommateurs et tout organisme similaire. Les réclamations recueillies par les professionnels, ainsi que les mécanismes de traitement des réclamations des consommateurs exploités par des professionnels ou pour le compte de ceux-ci, ne relèvent pas du champ d'application de cette initiative. La recommandation de la Commission invite tout OTR concerné à adopter la méthode harmonisée et à communiquer les données y afférentes à la Commission.
4. Dans le présent document de travail des services de la Commission sont présentés le contexte du projet et les principaux enjeux qui se sont dégagés de la consultation. La dernière partie permet d'expliquer comment il a été tenu compte des observations soumises par les parties prenantes et comment la Commission aidera les OTR à adopter la méthode harmonisée.

## **2. Contexte**

5. Faisant suite au réexamen du marché unique, la Commission a affermi son engagement à mener une action fondée sur des éléments probants et à surveiller le marché intérieur de plus près. Elle a instauré une méthode intégrée de suivi du marché intérieur, un accent particulier étant mis sur l'examen des résultats du marché

---

<sup>1</sup> 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, COM(2009) 346 final.

pour le consommateur. Le tableau de bord des marchés de consommation dresse le cadre analytique général permettant un tel examen des marchés du point de vue des consommateurs. Les réclamations de consommateurs sont un indicateur clé du tableau de bord autant que du suivi du marché et de l'élaboration de politiques axées sur les résultats en général. Les données collectées en matière de réclamations peuvent être utilisées pour améliorer la réglementation élaborée, pour cibler les actions de contrôle de l'application de la législation et pour mettre au point des campagnes d'information. Les données relatives aux réclamations adressées aux OTR agissant en tant que tierce partie n'étant toutefois pas comparables, la Commission a mis au point une méthode harmonisée permettant de classer les réclamations et de communiquer les données y afférentes. Ces travaux ont été menés en étroite collaboration avec des experts délégués des différents organismes de traitement des réclamations en Europe. Le groupe d'experts est parti de la méthode dite de la «COICOP»<sup>2</sup> et l'a améliorée afin de mieux appréhender le marché de la consommation, dans le secteur des services en particulier.

6. Dans sa recommandation, la Commission invite toute tierce partie recueillant des réclamations de consommateurs à adopter la méthode harmonisée proposée. L'utilisation d'une telle méthode harmonisée permettra aux OTR de collecter des données comparables décrivant le fonctionnement des marchés de consommation. Dans la plupart des cas, les organismes chargés de recueillir les réclamations sont aussi chargés de traiter celles-ci. Il est tout aussi important pour eux de faire en sorte que les causes premières des problèmes soient éliminées. L'adoption volontaire de cette méthode permettra aux OTR de contribuer à l'élaboration de mesures fondées sur des éléments probants et d'influencer le débat politique, à l'échelon tant national qu'europpéen.
7. Les réclamations des consommateurs sont un élément important venu de «la base» pour alimenter la réflexion menant à l'action publique. Il est de plus en plus important pour les décideurs nationaux et européens d'écouter la «voix» des consommateurs, de comprendre ce qu'ils ont à dire et d'être à même de communiquer avec conviction avec les citoyens pour leur dire que leurs préoccupations quotidiennes sont entendues au plus haut niveau de la prise de décisions. L'adoption d'un système harmonisé constitue une grande chance pour les gouvernements nationaux et les instances de l'Union européenne (UE) de renouer le dialogue avec les citoyens et d'écouter plus attentivement leurs préoccupations et leurs problèmes quotidiens. Les données relatives aux réclamations pourront être utilisées pour favoriser un dialogue constructif entre tous les protagonistes. La collecte de données comparables décrivant les réclamations des consommateurs à l'échelle de l'UE permettra le suivi des marchés nationaux, ainsi que des comparaisons entre les pays. Le contexte général sera ainsi nettement mieux défini, ce qui permettra aux autorités nationales de suivre leurs politiques et marchés de consommation.
8. Les acteurs du secteur ont apporté une contribution précieuse à l'élaboration de certains aspects de la méthode et continueront de le faire lorsque celle-ci sera appliquée. La collecte de ce type de données a pour finalité l'amélioration des

---

<sup>2</sup> La classification des fonctions de la consommation individuelle (COICOP) est une méthode utilisée par de nombreuses organisations (Eurostat, l'OCDE et les Nations unies, notamment) pour classer la consommation individuelle par fonction.

conditions de marché pour le consommateur. Le savoir-faire des acteurs du secteur sera encore utile lorsqu'il s'agira d'appliquer la méthode et d'analyser les résultats obtenus. De nombreux organes indépendants d'auto-contrôle chargés d'exploiter des mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges peuvent également participer à cette initiative. Ces organismes sont encouragés à adopter la méthode proposée et à travailler en étroite collaboration avec la Commission pour analyser les données. L'adoption de cette méthode, à titre volontaire, par les organes d'auto-contrôle recueillant des réclamations présente un double avantage: d'une part, les consommateurs peuvent être rassurés sur l'indépendance d'action de ces organes et le suivi de leurs réclamations par les services de la Commission; d'autre part, les décideurs (nationaux et européens) peuvent plus aisément surveiller le bon fonctionnement de cette voie réglementaire de substitution que constitue l'auto-contrôle.

9. À propos de l'analyse des données, il convient de souligner que les données relatives aux réclamations constituent un des principaux indicateurs mis en avant dans le tableau de bord des marchés de consommation. Dans le cadre du tableau de bord, ces données seront complétées par des données détaillées relatives à la satisfaction du consommateur provenant d'enquêtes spécifiques menées à intervalle régulier à ce sujet. Ces enquêtes comprendront des questions portant sur les réclamations, pour les secteurs correspondant à la méthode, dans tous les États membres. Il sera ainsi possible de comparer et d'analyser des données tant qualitatives que quantitatives sur le même sujet. En parallèle, les services de la Commission mènent des études de l'environnement de consommation et de la responsabilisation du consommateur autour de l'UE. Ces études ont pour objet de replacer les données relatives aux réclamations dans leur contexte, en mesurant la propension générale à introduire des réclamations dans chaque État membre. Elles aideront à expliquer toute particularité attribuable à des caractéristiques nationales ou sectorielles et à affiner le contexte dans lequel s'inscrit ce qu'on sait aujourd'hui du sentiment du consommateur en Europe. Outre les aspects évoqués ci-dessus, la Commission bénéficiera, pour l'analyse des données sous-jacentes, de discussions menées avec les principaux organismes contributeurs, avec le groupe d'experts en matière de réclamations de consommateur et le groupe d'experts sur le tableau de bord des marchés de consommation.
10. L'analyse des données relatives aux réclamations des consommateurs nécessite une démarche globale. Ainsi, un nombre élevé de réclamations dans un pays donné peut parfaitement être le fruit d'un environnement de consommation tout à fait sain, dans lequel des consommateurs conscients de leurs droits s'appuient sur des mécanismes efficaces de contrôle de l'application des lois et s'adressent à des organismes de traitement des réclamations (organes de résolution extrajudiciaire des litiges ou autres) qui fonctionnent bien, perçoivent positivement les réclamations qui leur sont adressées et apportent leur aide aux consommateurs concernés. Lors de l'analyse des données, il sera tenu compte, notamment, de facteurs tels que le nombre de réclamations dans un secteur donné, rapporté à la part de ce secteur dans les dépenses des ménages, à la taille de ce secteur donné et à toute particularité imputable à la législation nationale.
11. Les OTR ne vont pas tous adopter la méthode harmonisée au même rythme ou de la même façon. Il conviendra donc de traiter et d'interpréter les données collectées — à court terme en particulier — avec prudence. Pour qu'une perspective globale de

l'environnement de la consommation puisse se former pour chaque secteur et chaque État membre, les services de la Commission vont travailler avec le plus grand nombre possible d'OTR, et inciteront ceux-ci à adopter la méthode harmonisée à moyen terme.

### 3. Consultation publique

#### 3.1. Aperçu des résultats

12. La consultation publique a été menée entre le 7 juillet et le 5 octobre 2009. Les réponses reçues après la date limite ont également été prises en compte. Les parties intéressées pouvaient faire connaître leur opinion en répondant au questionnaire en ligne diffusé sur le site *Votre point de vue sur l'Europe*, le point d'accès unique de la Commission européenne pour les consultations en ligne. La consultation a suscité un intérêt considérable auprès d'un large éventail d'acteurs intéressés. Au total, la Commission européenne a reçu 168 réponses émanant des groupes suivants:

Partie intéressée	Nombre de réponses
Organismes de résolution extrajudiciaire des litiges / Comités de réclamation / Médiateurs	12
Citoyens	1
Centres européens des consommateurs	15
Acteurs du secteur	35
Autorités des États membres	58
Organisations non gouvernementales	17
Autorités de réglementation	30
Total	168

13. Cent dix réactions, soit la majorité, ont été soumises en réponse au questionnaire en ligne. Les cinquante-huit autres ont été transmises par courriel. Ces différentes réactions ont été transmises par des acteurs provenant de tous les États membres, de Croatie, d'Islande et de Norvège. Nombre d'entre eux ont abondamment commenté chacune de leurs réponses, d'autres se contentant de signaler à la Commission qu'ils recueillaient les réclamations. Le présent document de travail des services de la Commission fournit une analyse des résultats de cette consultation.

#### Questions clés

14. La majorité des protagonistes ayant participé à la consultation publique recueillent tant les réclamations des consommateurs que leurs demandes; la majorité de ces organismes procèdent à un classement distinct des réclamations et des demandes. La plupart d'entre eux ont indiqué recueillir les réclamations provenant des consommateurs, une fraction infime recueillant également celles provenant des

associations de consommateurs et des entreprises. La plupart des organismes ont signalé qu'ils collectaient des données relatives aux secteurs concernés par les réclamations ainsi que des données relatives à la nature des réclamations.

15. La majorité des répondants s'est déclarée favorable à l'introduction d'une méthode harmonisée et à l'utilisation des données relatives aux réclamations pour élaborer des mesures publiques. La majorité a exprimé son intérêt pour l'adoption de la méthode telle qu'elle était présentée lors de la consultation publique, éventuellement moyennant quelques modifications. Plusieurs acteurs ont toutefois fait part de leur préoccupation devant certaines questions telles que l'utilisation et la présentation des données, la structure de la méthode, d'éventuels doubles comptages et les coûts liés à l'introduction et à l'utilisation de la méthode.
16. Les contributions soumises lors de la consultation publique ont fait l'objet d'une analyse approfondie par les services de la Commission. La Commission a convoqué une réunion du groupe des experts en matière de réclamation des consommateurs en vue d'examiner les résultats de la consultation publique et d'aborder les principales sources de préoccupation. Une série d'observations ont été intégrées dans la méthode révisée. Le but poursuivi était de maintenir le niveau de détail nécessaire dans la méthode afin de permettre la détection d'éventuels problèmes de consommation tout en élaborant une méthode susceptible d'être adoptée par les OTR sur une base volontaire.

#### *Surestimation ou sous-estimation des problèmes de consommation*

17. Dans leur réponse, certains protagonistes ont signalé que le nombre total des réclamations risquait de donner une image tronquée des problèmes, les consommateurs pouvant adresser leurs réclamations à plusieurs organismes simultanément. Le nombre de problèmes de consommation risque donc d'être surestimé. L'introduction de réclamations auprès de plusieurs organismes à la fois peut toutefois être considérée comme un indice d'un fonctionnement des mécanismes de traitement des réclamations insatisfaisant aux yeux des consommateurs. En outre, les réclamations adressées à des tiers apparaissent comme la partie émergée de l'iceberg des dysfonctionnements du marché pour les consommateurs. Il est beaucoup plus vraisemblable que la satisfaction du consommateur soit sous-estimée, plutôt que son insatisfaction surestimée. Il est ressorti de plusieurs études que les consommateurs à faible revenu sont moins susceptibles d'introduire une réclamation auprès d'un organisme de traitement des réclamations intervenant en tant que tierce partie. Selon la dernière étude menée à l'échelle européenne<sup>3</sup>, près d'un consommateur sur trois ayant fait face à des problèmes avec un professionnel au cours de l'année écoulée n'avait même pas introduit une réclamation auprès de ce professionnel. Parmi ceux qui l'ont fait, seule la moitié s'est dite satisfaite du traitement subi par leur réclamation. Dans l'autre moitié, pourtant insatisfaite du sort réservé à ses réclamations, le consommateur ne s'est tourné vers un OTR que dans 27 % des cas, près d'un sur deux (46 %) ayant laissé tomber à ce stade.
18. Le risque de double comptabilisation des réclamations ne fera pas obstacle à la mise en place d'étalons de référence ni à un suivi de l'évolution dans le temps. En matière

---

<sup>3</sup> Eurobaromètre Flash n° 282, *Attitudes towards cross-border sales and consumer protection* (Attitudes envers les ventes transfrontalières et la protection des consommateurs), à paraître.

d'analyse, en effet, l'évolution et la tendance sont aussi importantes que les chiffres absolus. Néanmoins, par mesure de prudence, la Commission va travailler en étroite collaboration avec les organismes et autorités nationales chargées de la consommation qui participeront pour dégager une image plus précise des éventuels cas de double comptabilisation à l'échelon national. Par ailleurs, les questions relatives aux réclamations posées lors d'enquêtes permettront une vérification croisée à intervalle régulier.

*Définition des termes «réclamation» et «résultat de la réclamation»*

19. Lors de la consultation, certains ont souhaité que seules les réclamations légalement fondées soient prises en compte. Une interprétation plus large a été préférée pour les raisons suivantes:
  - a) l'indicateur relatif aux réclamations est conçu dans une optique de résultats; il est destiné à aider à faire la lumière sur le bon fonctionnement (ou non) du marché, aux yeux des consommateurs. Dans certains cas, malgré l'absence d'infraction à une législation, le processus de marché pourrait déboucher sur un résultat jugé insatisfaisant par les consommateurs. Ce projet n'est pas destiné à pénaliser les professionnels mais à améliorer les conditions auxquelles les consommateurs sont confrontés; en conséquence, il est utile de disposer d'informations lorsque le consommateur n'est pas satisfait, même si les professionnels ont respecté la législation;
  - b) pour de nombreuses réclamations, il est impossible, durant le traitement ou après la résolution de la réclamation, de recueillir suffisamment d'informations ou d'éléments probants permettant de déclarer la réclamation légalement fondée. Ces informations ne sont généralement pas collectées.
20. Certains acteurs ont signalé que les «résultats de la réclamation» avaient leur place dans la méthode. Ils n'ont pourtant pas été intégrés, de nombreux organismes ne traitant pas les réclamations jusqu'au stade de leur résolution. Intégrer une catégorie de cette nature entraînerait des modifications non seulement dans le mode de classification et de notification des réclamations proprement dites, mais aussi au niveau de leur traitement.

*Collecte de données relatives aux demandes et aux réclamations.*

21. Les auteurs de la plupart des réponses à la consultation ont répété l'importante valeur informative pour le fonctionnement du marché d'une ventilation sectorielle détaillée des réclamations. En conséquence, il est recommandé que les données sectorielles collectées sur les réclamations le soient au niveau sectoriel 2. Pour un meilleur suivi du marché, les OTR sont également encouragés à collecter et à communiquer des données relatives aux demandes des consommateurs.
22. S'agissant des réclamations, il n'est pas nécessaire de recueillir des informations détaillées au niveau sectoriel 3. Ce niveau de détail sera utilisé comme définition permettant d'expliquer aux agents traitant les réclamations ce que comprend l'intitulé du niveau supérieur. Les OTR qui souhaitent collecter les données relatives aux réclamations à un niveau de détail supérieur au niveau 2 pourront toutefois le faire sous réserve du maintien de la cohérence audit niveau.

### *Réclamations de nature multiple*

23. Les parties intéressées ont soulevé des questions relatives à la façon de classer des réclamations impliquant des problèmes de nature différente (une réclamation liée, par exemple, à un article de mauvaise qualité pour lequel le professionnel a émis une facture incorrecte). Dans le souci de former l'image la plus précise possible du fonctionnement du marché, il y a lieu d'enregistrer une réclamation par type de problème distinct. Dans l'exemple cité, il y aurait lieu de consigner deux réclamations. Dans de nombreux cas, la majorité des OTR ayant recours à des systèmes informatiques pour classer les réclamations, aucune saisie supplémentaire ne sera nécessaire, la plupart des systèmes informatiques créant automatiquement des copies des réclamations pour chaque nature différente, chaque copie se différenciant de l'autre uniquement par la nature du problème.

### *Coûts, charge administrative*

24. La consultation a permis de révéler l'existence d'un fort intérêt pour l'adoption de la méthode à titre volontaire, mais aussi d'inquiétudes face aux coûts engendrés. Les parties prenantes ont indiqué que des coûts pourraient découler du niveau de détail envisagé pour la méthode, des modifications à apporter aux systèmes informatiques (et de la formation y afférente) ainsi que des exigences de communication. La Commission a procédé à un examen attentif de ces observations avec le groupe d'experts et, quand c'était possible, a pris des mesures permettant de réduire autant que possible les éventuels coûts et de faciliter l'adoption de la méthode.
25. Certains ont mentionné que la méthode va accroître la charge pesant sur les OTR, certaines données n'étant pas consignées à l'heure actuelle. Cela semble toutefois ne pas être le cas pour la majorité des organismes: en effet, il est apparu lors de la consultation et des réunions du groupe d'experts que les données relevant de sept des huit champs recommandés sont déjà collectées par la plupart des organismes. La méthode proposée comprend un seul champ supplémentaire, à savoir la «méthode de vente». Il s'agit là d'une information précieuse dont la collecte s'impose, le comportement du marché pouvant varier considérablement selon la méthode de vente utilisée, notamment entre des transactions conclues par contact direct avec le vendeur, en magasin, au domicile du consommateur ou en ligne. En outre, les cadres réglementaires différant eux aussi selon les méthodes de vente, il est nécessaire de collecter cette donnée pour détecter les problèmes qui se poseraient systématiquement avec certaines méthodes de vente.
26. Un grand nombre de réclamations adressées à des OTR intervenant en tant que tierce partie porte sur des transactions conclues à l'intérieur des frontières nationales. La plupart des organismes ayant recours à des systèmes informatiques pour consigner les réclamations, certains champs de données (le pays du consommateur, le pays d'établissement du professionnel, la dénomination de l'OTR intervenant, la date de prise de contact, par exemple) peuvent être saisis automatiquement, sans opération ni charge supplémentaire. Seuls les cas transfrontaliers (vécus, par exemple, lorsque le consommateur réside dans un autre pays, ou que le professionnel est établi dans un autre pays) exigeront des agents traitants qu'ils modifient les données proposées par défaut.

27. Le niveau de détail de la ventilation sectorielle est nécessaire pour permettre un recensement aussi précis que possible d'éventuels secteurs ne fonctionnant pas correctement, sans que la charge en soit insupportable. La ventilation de la méthode en 86 secteurs n'amènera pas les OTR à devoir collecter de nouvelles informations sectorielles. Chaque réclamation ne doit être classée qu'une seule fois dans le secteur correspondant, qu'il est aisé d'identifier dans les dix grandes rubriques. La ventilation en 86 secteurs va améliorer la qualité des données par l'apport d'un niveau de précision important, les données existantes en matière de réclamation ne fournissant pas d'information suffisamment détaillée pour détecter les problèmes spécifiquement liés à un secteur particulier.

#### **4. Application**

##### *Actions destinées à faciliter l'adoption et l'application de la méthode*

28. Pour faciliter l'adoption et l'application de la méthode, la Commission va poursuivre la concertation étroite menée avec les OTR et examiner des questions telles que l'application pratique de la méthode et l'analyse des réclamations. Dans la mesure du possible, un appui sera apporté pour traiter le volet informatique lié à l'adoption de la méthode harmonisée.

##### *Aspects informatiques*

29. Les modifications que chaque OTR devra apporter pour se conformer à la méthode harmonisée dépendent du degré de complexité des différentes méthodes existantes et de la disponibilité ou du degré de complexité des outils informatiques déjà utilisés.

##### *Systèmes et outils informatiques simples*

30. Les organismes qui ont recours à des classifications dont la structure est simple et, s'ils en ont un, à un outil informatique simple, pourraient choisir d'adopter la méthode harmonisée dans sa totalité, aucune perturbation majeure de leurs systèmes informatiques n'étant à craindre en pareil cas. Pour faciliter l'adoption de la méthode harmonisée par les organismes de ce type, les services de la Commission ont mis au point un outil informatique élémentaire de traitement des réclamations intégrant la méthode harmonisée, ce qui permet de classer les réclamations et de communiquer les données y afférentes. Cet outil est mis à disposition sous la forme d'un gratuiciel et est utilisable par tout organisme disposé à adopter la méthode à titre volontaire et à fournir les données à la Commission. Il sera disponible dans toutes les langues officielles pour lesquelles la demande sera suffisante. Les OTR intéressés pourront bénéficier de conseils et d'une formation initiale à l'utilisation de cet outil. La Commission conservera les droits de propriété de l'outil. Au-delà du stade de la mise au point, les services de la Commission n'auront toutefois aucun accès direct à cet outil informatique, et les divers organismes utilisateurs conserveront la propriété des données. Les organismes désireux d'adopter cet outil peuvent le faire savoir à l'adresse [SANCO-consumercomplaints@ec.europa.eu](mailto:SANCO-consumercomplaints@ec.europa.eu).

31. Les organismes qui disposent de méthodes et de systèmes informatiques plus complexes pourront opter pour une adaptation progressive de leurs systèmes informatiques existants plutôt que pour le recours à l’outil informatique mis au point par les services de la Commission. Pour faciliter la réalisation de cette option, les services de la Commission ont publié les spécifications techniques informatiques correspondant à la méthode harmonisée. Ces spécifications peuvent être consultées à l’adresse suivante: [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm). Les OTR peuvent les utiliser pour procéder à une analyse des différences et élaborer une interface de correspondance entre leur propre méthode et la méthode harmonisée. Les organismes ayant recours à des méthodes détaillées au point de contenir les champs de données recommandés dans la méthode harmonisée proposée peuvent conserver leurs méthodes et systèmes informatiques, procéder aux adaptations nécessaires pour les faire correspondre à la méthode harmonisée et transférer les données pertinentes. Celles-ci devront être transférées au format .xml ou dans un format analogue.
32. Les organismes — «autorité compétente» ou «bureau de liaison unique» — chargés, à ce titre, de l’application effective du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs [règlement (CE) n° 2006/2004] pourront se proposer pour mener des actions communes<sup>4</sup> destinées à favoriser l’adoption de la méthode harmonisée. Dans le cadre des «actions communes menées pour garantir l’application effective de la réglementation en matière de protection du consommateur», les autorités compétentes et bureaux de liaison uniques sont encouragés à mener des activités communes ayant pour but de favoriser l’application de la méthode harmonisée de classification des réclamations et demandes des consommateurs et de communication de données y afférentes.
33. Tant les spécifications techniques informatiques que l’outil informatique mis au point par les services de la Commission seront actualisés au fur et à mesure des éventuelles mises à jour de la méthode harmonisée.

*Dialogue avec les parties prenantes*

34. Il sera essentiel pour l’adoption de la méthode à titre volontaire par les OTR intervenant en tant que tierce partie et pour l’interprétation correcte des données relatives aux réclamations qu’un dialogue étroit soit mené à intervalle régulier avec les parties prenantes. La Commission l’a annoncé dans la communication du 7 juillet 2009: elle va confirmer le rôle du groupe informel d’experts des organes de réclamations des consommateurs, l’appui de ce groupe s’étant révélé précieux pour la mise au point de la méthode harmonisée. Ce groupe constituera le lieu privilégié où seront examinées des questions pertinentes pour l’application de la méthode et l’analyse des données qui s’en dégageront. Il assurera le retour d’informations, surveillera l’application de la méthode, fournira un retour d’informations en temps réel et, au besoin, proposera des améliorations. Il s’attellera également à assurer la qualité, la précision et la cohérence des données.

---

<sup>4</sup> Décision n° 1926/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 établissant un programme d’action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013).

35. Le groupe d'experts est ouvert aux États membres qui n'y sont pas encore représentés. Sous réserve que le groupe conserve une taille gérable, la participation aux travaux du groupe est ouverte à tout autre organe intéressé par l'adoption de la méthode harmonisée<sup>5</sup>.
36. L'opinion des entreprises est capitale pour l'interprétation des données; elles peuvent en effet apporter un éclairage utile sur des questions telles que le contexte général et toute particularité d'un secteur donné à prendre en compte dans l'analyse des résultats.
37. Le 27 mai 2010, les services de la Commission organiseront une conférence destinée à favoriser le débat entre parties intéressées et à mieux appréhender la façon dont les réclamations des consommateurs peuvent être utilisées comme indicateur de suivi du fonctionnement du marché. Cette conférence sera l'occasion de débattre en détail les questions relatives à l'application de la méthode et l'analyse des données décrivant les réclamations avec un large éventail de parties prenantes.

*Participation et communication des données (fréquence, collecte, niveau de détail)*

38. La participation est ouverte à tout OTR admissible en mesure de fournir des données conformes aux champs de données recommandées figurant dans la recommandation. Les champs de données recommandés ne contiennent aucune donnée à caractère personnel.
39. Les champs à introduction volontaire constituent autant d'invitations lancées aux organismes participant à collecter des données complémentaires susceptibles d'être utiles tant à la Commission qu'aux instances nationales.
40. Il n'y a pas lieu de communiquer à la Commission des données à caractère personnel ou des données comprenant les noms ou permettant l'identification de professionnels.
41. Le niveau d'agrégation des données demandé lors de la communication des données est destiné à permettre le croisement des données sectorielles avec celles relatives à la nature des réclamations; en conséquence, les OTR devront communiquer les informations correspondant à chaque réclamation séparément. Pour chaque réclamation, il conviendra de communiquer les champs de données recommandés de la méthode harmonisée.
42. S'agissant de la partie sectorielle de la méthode (la section B dans la recommandation jointe), les organismes traitant des réclamations relatives à tous les secteurs de l'économie devront s'appuyer sur la méthode dans son ensemble, ceux chargés de certains secteurs seulement pouvant n'utiliser que la partie correspondant à leur secteur.
43. Conformément à la recommandation, les OTR sont invités à communiquer les données à la Commission sur une base annuelle. Les services de la Commission

---

<sup>5</sup> Pour tout renseignement sur la participation au groupe d'experts en matière de réclamations des consommateurs, veuillez vous adresser à [SANCO-consumercomplaints@ec.europa.eu](mailto:SANCO-consumercomplaints@ec.europa.eu)

présenteront les données une fois l'an dans le tableau de bord des marchés de consommation.

44. S'il est souhaitable que les données à communiquer à la Commission transitent par un point de contact national unique, il sera également loisible aux organismes qui le souhaitent de communiquer les données directement à la Commission.
45. Un des avantages principaux de cette initiative est qu'elle stimulera le débat autour du bon fonctionnement du marché pour les consommateurs à l'échelle nationale. Les OTR sont encouragés à fournir leurs données à un point de contact national unique qui sera choisi paritairement par les services de la Commission et les autorités chargées de la consommation dans les États membres. La coopération entre OTR en sera ainsi améliorée au niveau national, et les données relatives aux réclamations ainsi que l'environnement de la consommation seront mieux compris à cette échelle. Les problèmes de double comptage devraient en être réduits. Lorsque les données transiteront par un point de contact national unique, celui-ci sera chargé de tout aspect lié à l'organisation de la communication des données au niveau national.
46. Une telle centralisation pouvant se révéler inappropriée pour certains États membres ou constituer un goulet d'étranglement lors de la transmission des données, les différents OTR pourront fournir leurs données directement à la Commission. Par ailleurs, certains secteurs — tels l'énergie ou la publicité — disposant déjà d'organes de réglementation européens reconnus peuvent, si les membres le décident, faire transiter les données à communiquer par l'organisation faîtière européenne. Les services de la Commission ont entamé des discussions avec les autorités chargées de la consommation dans tous les États membres ainsi qu'avec toutes les organisations sectorielles pour vérifier leur souhait éventuel de coordonner la communication des données.
47. Les OTR sont invités à utiliser la méthode à partir de mai 2010. Les premières données relatives aux réclamations des consommateurs collectées dans le cadre de la méthode harmonisée devraient être disponibles en 2011. Les services de la Commission vont s'engager dans une concertation étroite avec les autorités et OTR des États membres afin que 70 % environ des réclamations soient recueillis de cette façon d'ici à la fin de 2011.