

**CONTRIBUTION DE LA MOT A LA
CONSULTATION DU COMITE DES REGIONS
SUR LA PROPOSITION DE REGLEMENT DU
PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL
RELATIVE A UN PROGRAMME
« CONSOMMATEURS » POUR LA PERIODE
2014-2020**

21 février 2012



AVIS RELATIF A UN PROGRAMME « CONSOMMATEUR » POUR LA PERIODE 2014-2020

I. INTRODUCTION

2012 célèbre le 20^{ème} anniversaire du Marché Intérieur, qui, depuis sa création, s'est ouvert davantage à la concurrence, a créé de nouveaux emplois, a permis de développer de nouveaux biens, services et enjeux pour les entreprises, les acteurs publics et les citoyens, à la fois travailleurs et consommateurs.

La Mission Opérationnelle Transfrontalière est reconnaissante au Comité des Régions d'avoir lancé **une consultation relative au programme "Consommateurs" pour la période 2014-2020**, succédant au programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs établi pour la période 2007-2013.

Ce nouveau programme "Consommateurs" servira l'objectif global de la future politique des consommateurs, qui est de placer un consommateur fort au centre du marché unique.

La politique européenne des consommateurs soutient et complète les politiques nationales afin de permettre aux citoyens de l'Union Européenne de bénéficier pleinement des avantages du marché unique, tout en protégeant leur sécurité et leurs intérêts économiques. La mobilisation de la force économique considérable que représentent les dépenses des consommateurs (56 % du PIB de l'UE) contribuera grandement à la réalisation de l'objectif de relance de la croissance que s'est fixé l'Union.

C'est pourquoi, se fondant sur son expérience concrète de la coopération transfrontalière de proximité, *et se faisant l'écho des besoins exprimés par son réseau*, la MOT souhaite contribuer à cette consultation. Cette contribution ne se veut pas répondre directement aux questions posées mais plutôt nourrir la discussion.

Présentation de la **Mission Opérationnelle Transfrontalière (MOT)** :

La Mission Opérationnelle Transfrontalière, créée en 1997, est à la fois une association et une structure interministérielle française qui a pour objectif principal de faciliter la réalisation de projets transfrontaliers. Ces missions sont l'assistance opérationnelle aux porteurs de projets transfrontaliers (montage de projets, structuration juridique, études, etc.), la mise en réseau, l'aide à la définition de stratégies d'ensemble en matière de coopération transfrontalière et la conduite de projets européens. Elle réunit au sein de son réseau des collectivités territoriales et leurs groupements, des associations, des structures transfrontalières, des grandes entreprises, des Etats... impliqués dans la coopération transfrontalière et situés de part et d'autre des frontières. Elle compte 59 adhérents, issus de 11 pays européens.

A ce jour, la MOT a concentré ses travaux sur la coopération transfrontalière de proximité et l'aide à la définition de politiques s'inscrivant dans des territoires transfrontaliers.

Site internet : www.espaces-transfrontaliers.eu

II. CONTRIBUTION

Nous souhaitons d'abord souligner une **ambiguïté terminologique**. Le terme « **transfrontalier** » employé fait indifféremment référence au fait d'une coopération de proximité entre deux pays frontaliers, autour d'une frontière, et une coopération entre deux pays de manière internationale. Dans notre contribution, nous utilisons « transfrontalier » pour désigner une coopération de proximité entre deux pays frontaliers au niveau local.

En franchissant ponctuellement la frontière de l'Etat riverain pour aller consommer, les citoyen(ne)s des territoires transfrontaliers expérimentent à une échelle locale la réalité du marché unique et de la libre circulation des personnes. C'est notamment **dans ces territoires transfrontaliers¹ que la politique européenne des consommateurs prend tout son sens.**

En Europe, les consommateurs vivant près d'une frontière n'hésitent pas à réaliser leurs achats ou à profiter des services dans le pays voisin où les prix peuvent être plus avantageux ou les produits/services de meilleures qualités. **S'ils sont les premiers à profiter du marché unique, ils sont encore confrontés à un certain nombre d'obstacles d'ordre réglementaire, fiscal etc.** (par exemple : surcoûts en termes de retraits bancaires, d'achat et d'immatriculation de véhicule ou de remboursement de soins, difficultés en cas de conflits, impossibilité d'obtenir des prêts immobiliers, sur-tarifations de téléphonie mobile etc.). Dans la mesure où les populations qui vivent dans les territoires transfrontaliers sont impactées en premier lieu par les réglementations européennes, et, de par leur expérience du Marché Intérieur au quotidien, elles doivent être **pleinement impliquées dans le bon fonctionnement et la régulation du Marché Unique.**

Ces territoires jouent ainsi le **rôle de laboratoires européens** pour mettre en valeur les **réussites** mais également les **dysfonctionnements** qui peuvent exister. En matière de consommation et de protection des consommateurs, les dispositifs à prendre pour répondre aux difficultés rencontrées par les consommateurs transfrontaliers **nécessitent une adaptation au contexte de proximité.**

La relance de la croissance, et par la même, de la consommation, qui contribuera à la réussite de la Stratégie Europe 2020, devrait également s'appuyer sur le retour d'expériences des territoires, notamment transfrontaliers, qui sont les premiers à être confrontés aux obstacles persistants du Marché Intérieur.

I. L'INFORMATION, LA FORMATION ET LA SENSIBILISATION DU CONSOMMATEUR PAR LA COOPERATION ENTRE AUTORITES TERRITORIALES COMPETENTES

Face au manque d'informations transparentes, comparables, fiables et conviviales pour les consommateurs, notamment dans les affaires transfrontalières, il est nécessaire aujourd'hui d'améliorer l'éducation et l'information des consommateurs afin de leur faire mieux connaître leurs droits, pour en faire des citoyens responsables, à même de bénéficier et de profiter pleinement de l'offre de produits et de services du Marché intérieur.

Les carences observées dans la défense des droits des consommateurs, notamment dans un contexte transfrontalier, à l'occasion de litiges, exigent d'améliorer encore la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les politiques de l'Union Européenne.

Les autorités et les services de proximité : le bon échelon territorial d'exercice des missions de protection des consommateurs dans les territoires transfrontaliers

Les collectivités territoriales locales et les structures transfrontalières comme les Eurodistricts sont les acteurs les mieux à même **d'assumer efficacement les tâches d'information générale, de sensibilisation et d'orientation des consommateurs**, notamment pour publier des brochures bilingues accessibles aux populations des deux côtés de la frontière, correspondant aux réalités du marché transfrontalier. Les structures transfrontalières ont en effet vocation à répondre aux enjeux et aux besoins des territoires et de leurs habitants, non seulement stratégiquement mais aussi pratiquement.

A ce titre, les GECT (Groupement européen de coopération territoriale) constituent un outil de rapprochement des territoires et de relais des collectivités locales. L'intérêt du consommateur implique le bon fonctionnement des marchés publics ; les pratiques d'appel d'offre pourraient être davantage harmonisées, notamment dans le cadre de structures transfrontalières et de GECT.

¹ Un territoire transfrontalier est un bassin de vie situé de part et d'autre d'une ou plusieurs frontières, un espace de projets délimité et porté par des élus, qui ne vise pas l'administration de ce territoire, mais la définition et la mise en œuvre de programmes d'actions coordonnées pour répondre aux besoins de ses habitants.

Les entreprises sont aussi des consommatrices de biens et de services intermédiaires, en ce sens, les liens inter-entreprises sont à prendre en compte pour renforcer notre marché européen.

Pour s'informer comme pour régler les litiges, l'échelon national ou européen est trop éloigné des consommateurs. Les démarches à entreprendre paraissant très souvent trop complexes pour obtenir réparations, il est souhaitable que les citoyens puissent s'adresser à des interlocuteurs plus proches d'eux. Si le niveau local est celui de première référence, un solide dispositif de communication doit cependant assurer le relais vers les instances nationales et européennes.

Il est nécessaire de favoriser les compétences des collectivités locales en matière de consommation et de protection du consommateur, notamment dans un contexte transfrontalier, et de soutenir l'accessibilité des collectivités à des outils préparés par les experts à d'autres niveaux.

Veiller à la formation du personnel des collectivités locales et des services de proximité en contact plus direct avec les citoyens est requis. Un premier niveau de formation interne à la réalité du marché transfrontalier et de la consommation transfrontalière serait utile. Certaines structures de formation et de conseil sur les questions transfrontalières assurent déjà ce rôle, à l'exemple d'une structure telle que l'Euro-Institut de Kehl, qui dispense une formation biculturelle aux administrations des deux côtés de la frontière.

Enfin, il s'agirait également **de promouvoir la coopération entre autorités locales en contexte transfrontalier.**

II. PROMOUVOIR ET RENFORCER L'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX CONSOMMATEURS ET AUX COLLECTIVITES TERRITORIALES LOCALES

Pour le traitement des questions techniques, administratives et législatives plus complexes, seul un service spécialisé serait à même de répondre aux demandes du public comme des administrations. A ce titre, il est d'autant plus important de soutenir **des structures d'assistance et de conseil spécialisé comme le Centre Européen de la Consommation (CEC)**. Il est ainsi nécessaire de renforcer les moyens en direction de tels organismes, à l'image du CEC binational de Kehl/Strasbourg, qui sont au cœur du besoin d'information et de réponse aux questions sur l'exercice et l'application des droits du consommateur. Spécialisé sur les plaintes et les litiges transfrontaliers, son expertise lui donne la capacité de rapporter aux institutions compétentes les dysfonctionnements du Marché intérieur propre au contexte transfrontalier.

L'expérience d'une structure binationale telle que le Centre Européen de la Consommation Strasbourg-Kehl est à généraliser sur d'autres frontières. Il faudrait encourager la création sur chaque frontière en Europe, si ce n'est de points de contacts nationaux regroupés dans une localité de frontières, d'antennes binationales, accessibles aux citoyens frontaliers en premier lieu.

La mise en réseau de ces points d'info-conseil reste ensuite essentielle.

LES QUESTIONS POSEES

CONSULTATION DU COMITE DES REGIONS SUR LA PROPOSITION DE REGLEMENT DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL RELATIVE A UN PROGRAMME « CONSOMMATEURS » POUR LA PERIODE 2014-2020

1. Dans quels domaines particuliers les membres du Comité des régions considèrent-ils comme essentielle la collaboration des collectivités territoriales en matière de protection des consommateurs? Quel type de tâches conviendrait-il de définir pour renforcer le rôle des collectivités dans la protection des consommateurs?
2. A quel niveau la mission de protection des consommateurs doit-elle être exercée: au niveau des territoires, à l'échelon provincial, régional?
3. Les collectivités territoriales entretiennent-elles dans leur État respectif des liens étroits avec les organismes de protection des consommateurs et les instances de conciliation?
4. La proposition de règlement à l'examen offre-t-elle une possibilité suffisante pour les collectivités locales et régionales de participer activement au Programme "Consommateurs"?
5. Les pouvoirs organisateurs des collectivités locales et régionales ont-ils besoin qu'on mette en place à l'échelle de l'Union un programme d'étude uniforme en matière de protection des consommateurs?
6. Quel rôle peuvent jouer les centres universitaires régionaux dans l'élaboration d'une base scientifique pour les politiques de protection des consommateurs?
7. Quelles sont les expériences des membres du Comité des régions en ce qui concerne la formation des agents dans leur propre collectivité et l'échange des bonnes pratiques et de l'expertise dans le domaine de la protection des consommateurs?