COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 27.11.2008
COM(2008) 794 final

LIVRE VERT

sur les recours collectifs pour les consommateurs

(présenté par la Commission)

LIVRE VERT

sur les recours collectifs pour les consommateurs

1. INTRODUCTION

1. Dans une économie de plus en plus tournée vers les consommateurs, de plus en plus mondialisée et informatisée, un marché unique répondant efficacement aux demandes des consommateurs contribue aussi à la création d'une économie innovante et concurrentielle. Encourager la participation active des citoyens au bon fonctionnement des marchés aide au maintien de conditions de concurrence saines. En particulier, l'accès à des mécanismes de recours pour les consommateurs lorsque leurs droits sont violés par des professionnels améliore la confiance dans les marchés et les performances de ces derniers.

2. La stratégie de la Commission en matière de politique des consommateurs[1] s'est fixé pour objectif de stimuler le marché interne de la vente au détail en faisant en sorte que d'ici 2013, les consommateurs et les professionnels de la distribution aient autant confiance dans les transactions transfrontalières que dans celles réalisées dans leur propre pays. Cet objectif ne pourra toutefois être atteint qu'à condition que les consommateurs sachent que leurs droits seront respectés en cas de problème et qu'ils obtiendront une réparation appropriée. 76% des consommateurs qui se défient des achats transfrontaliers estiment que pour les mettre en confiance, il serait plutôt important voire très important qu'ils puissent porter les litiges transfrontaliers devant leurs juridictions internes, sur la base de leur droit national[2]. Cette position dénote un manque de confiance dans les autres systèmes juridiques, tant en ce qui concerne les droits substantiels que l'existence de mécanismes de recours satisfaisants. La proposition de directive relative aux droits des consommateurs[3] répondra à la question de la sécurité juridique en matière de droits substantiels, mais l'efficacité des recours transfrontaliers doit être réglée de manière séparée.

3. Dans sa stratégie, la Commission a souligné la nécessité de disposer de mécanismes de réparation efficaces pour les consommateurs et a annoncé son intention d'étudier des mesures visant à instaurer des recours collectifs à l'intention des consommateurs. Le Parlement européen, le Conseil et le Comité économique et social européen ont salué la volonté de la Commission d'améliorer les possibilités de recours pour les consommateurs et d'envisager des mesures en matière de recours collectifs[4]. Dans sa

---

1 COM(2007) 99 final

2 Flash Eurobaromètre 57.2 – Printemps 2002

3 COM(2008) 614 final

4 Dans sa résolution sur la stratégie en matière de politique des consommateurs, le Parlement européen a demandé à la Commission d'évaluer avec soin la question des moyens de recours ouverts aux consommateurs dans les États membres et de «*présenter alors, ainsi qu'il convient, une solution cohérente au niveau européen, offrant à tous les consommateurs un accès à des mécanismes de recours collectif pour régler des litiges transfrontaliers*» (A6-0155/2008); le Conseil a invité la Commission «*à examiner soigneusement les mécanismes de recours collectifs et à présenter les résultats des études pertinentes en cours, en vue d'une proposition ou action éventuelle*», JO C 166 du 20.7.2007, p. 1-3. Le Parlement a réitéré sa demande dans sa résolution sur le Livre vert sur les services financiers de détail (A6-0187/2008). La commission d'enquête du Parlement sur la crise de la compagnie d'assurances «Equitable Life» a également demandé à la Commission «*de creuser davantage la possibilité de créer un cadre juridique comportant des obligations de procédure civile uniformes pour les actions*

recommandation sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation[5], l'OCDE a quant à elle encouragé ses pays membres à doter les consommateurs de mécanismes de réparation variés comprenant notamment des mécanismes de recours collectif.

4. L'objectif du présent livre vert est d'évaluer la situation actuelle en matière de recours, notamment lorsqu'un grand nombre de consommateurs sont susceptibles d'être victimes d'une même infraction, et de proposer des solutions possibles pour combler les carences empêchant une réparation effective dans de tels cas. Étant donné que l'intégration économique des marchés de vente au détail conduit de plus en plus les consommateurs à effectuer des achats au-delà de leurs propres frontières et les expose donc aux mêmes pratiques que les clients nationaux, il n'a pas été jugé utile de faire une distinction entre les mécanismes transfrontaliers pour les litiges de masse et ceux purement nationaux. L'une des questions qui se pose est de savoir si les instruments envisagés ne s'appliqueraient qu'aux affaires transfrontalières ou également au cas nationaux.

5. Le présent livre vert ne concerne pas les recours collectifs pour les victimes d'infractions à la législation communautaire sur les ententes et les abus de position dominante, en raison de la nature spécifique de cette législation et du champ plus large des victimes concernées, qui inclut également les PME. À cet égard, la Commission a proposé dans un livre blanc[6] une série de mesures spécifiques destinées à garantir, tant aux consommateurs qu'aux entreprises de l'ensemble des États membres de l'Union européenne, une indemnisation efficace pour tout préjudice subi du fait d'une infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante. Ces mesures incluent deux mécanismes de recours collectif spécialement conçus pour remédier aux problèmes particuliers rencontrés par les victimes de telles infractions, à savoir les actions collectives intentées par plusieurs victimes décidant expressément de mettre en commun leurs demandes d'indemnisation individuelles dans le cadre d'une seule action en justice (opt-in), et les actions représentatives, intentées par des entités qualifiées telles que des associations de consommateurs ou des organismes publics au nom d'un groupe de victimes.

2. APERÇU DE LA SITUATION

6. À mesure que les marchés de consommation croissent et acquièrent un caractère transfrontalier, un nombre très important de consommateurs peuvent être victimes de pratiques identiques ou similaires de la part de professionnels. L'effet d'une pratique commerciale abusive peut être si étendu qu'il en fausse les marchés. C'est ainsi que des banques britanniques font l'objet d'une enquête parce qu'elles auraient systématiquement facturé des frais de découvert excessifs à des centaines de milliers

---

collectives européennes transfrontalières» (A6-0203/2007). Dans son avis d'initiative du 14 février 2008 (INT-348 – CESE 258/2008), le CESE a avancé des propositions relatives au régime juridique des mécanismes de recours collectifs.

5 http://www.oecd.org/dataoecd/43/49/38960185.pdf

6 Livre blanc sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante, COM (2008) 165 final, http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/actionsdamages/documents.html

de consommateurs[7]. Menée à l'initiative de la Commission européenne, une action de vérification du respect de la législation dans l'ensemble de l'Union européenne a révélé de nombreux abus sur le marché des sonneries de téléphone[8]: environ 60% des sites Internet contrôlés contenaient bien les informations précontractuelles obligatoires, mais les dissimulaient ou les faisaient figurer en petits caractères. Certaines publicités prétendaient offrir des sonneries «gratuites», mais l'acceptation de l'offre entraînait un paiement et parfois même un abonnement.

7. Parce que les infractions aux droits des consommateurs qui touchent un très grand nombre de personnes peuvent créer des distorsions des marchés, le présent livre vert est axé sur le règlement des litiges de masse et vise à fournir des moyens de réparation efficaces aux citoyens de toute l'Union européenne, c'est-à-dire des mécanismes grâce auxquels un groupe important de consommateurs victimes d'une même pratique peut obtenir une réparation effective, quel que soit le lieu d'implantation du professionnel dans l'Union.

8. À l'heure actuelle, les consommateurs victimes de pratiques abusives qui souhaitent entamer des poursuites se heurtent à des barrières[9] en termes d'accès, d'efficacité et de coût, surtout lorsque les litiges portent sur de petits montants. Les secteurs dans lesquels les consommateurs estiment le plus difficile d'obtenir réparation d'un préjudice de masse sont les services financiers (39% des affaires recensées), les télécommunications (12%), les transports (8%) ainsi que les voyages à forfait et le tourisme (7%)[10], autant de secteurs dans lesquels les consommateurs seront de plus en plus appelés à prendre part à des activités transfrontalières.

9. Les consommateurs ont toujours la possibilité de saisir la justice pour obtenir réparation à titre individuel et les litiges de masse pourraient donc théoriquement être réglés par de nombreux recours individuels. Cependant, il existe des barrières qui empêche *de facto* les consommateurs européens d'obtenir une réparation effective, en particulier des frais de contentieux élevés et la longueur des procédures. Un Européen sur cinq préfère ne pas saisir la justice si le montant en jeu est inférieur à 1000 EUR. La moitié des personnes interrogées déclarent qu'elles renoncent à des poursuites en dessous de 200 EUR[11]. Compte tenu des **coûts élevés** et du **risque que suppose une action en justice**, les consommateurs n'ont pas intérêt, d'un point de vue économique, à payer des frais de justice, d'avocat et d'experts qui peuvent être supérieurs à l'indemnisation. **Les procédures sont si complexes et si longues** que les consommateurs peuvent se retrouver enlisés dans une affaire sans savoir clairement quand (et si) elle sera résolue de manière satisfaisante. Seuls 30% des consommateurs estiment qu'il est facile de régler des litiges devant les tribunaux[12].

---

7 http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/resource_base/market-studies/current/personal/personal-test-case

8 http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1169&format=HTML&

9 Cf. l'étude sur les problèmes rencontrés par les consommateurs qui cherchent à obtenir réparation pour des infractions à la législation sur la protection des consommateurs, et sur les conséquences économiques de ces problèmes (étude sur les problèmes des consommateurs), p. 42, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

10 Étude sur les problèmes des consommateurs, p 21

11 Eurobaromètre spécial sur l'accès à la justice, octobre 2004, p. 29. Ces chiffres concernent uniquement l'ancienne Union à quinze (UE-15)

12 Étude Eurobaromètre concernant la «Protection des consommateurs dans le marché intérieur», septembre 2008.

10. Dans certains cas, et dans certains cas seulement, les consommateurs peuvent avoir recours à des modes alternatifs de règlement des litiges. De ce point de vue, la situation dans l'Union européenne est toutefois disparate. L'accès à ces mécanismes diffère d'un État membre à l'autre et peut même varier à l'intérieur d'un même pays, où ils ne sont parfois disponibles que dans des secteurs spécifiques. Seulement 39% des consommateurs européens pensent que les modes alternatifs de règlement des litiges facilitent le règlement des conflits avec les professionnels[13].

11. De plus, les consommateurs ne sont pas suffisamment informés des différents mécanismes d'exécution et de réparation disponibles, en particulier lorsqu'ils s'engagent dans des opérations transfrontalières, que ce soit physiquement ou par la voie du commerce électronique. Il semble également exister une défiance vis-à-vis des systèmes actuels, qui décourage les réclamations et empêche donc les consommateurs d'obtenir réparation. 51% des consommateurs qui ont adressé une réclamation à un professionnel et n'ont pas été satisfaits du traitement réservé à leur plainte n'ont entrepris aucune action[14]. Une étude de l'autorité britannique de la concurrence (OFT) sur les préjudices subis par les consommateurs montre qu'en Grande-Bretagne, en moyenne 62% seulement des consommateurs lésés formulent une réclamation et que ce pourcentage tombe à 54% pour des achats d'une valeur inférieure à 10 GPB[15]. Lorsqu'on les interroge sur les problèmes qu'ils pourraient rencontrer en effectuant des achats à l'étranger, les consommateurs déclarent que la résolution des contentieux représente pour eux la principale difficulté (33%)[16].

12. Treize États membres disposent actuellement de mécanismes judiciaires de recours collectif. Ces mécanismes sont très différents en fonction des pays et produisent des résultats variés. L'étude lancée par la Commission[17] et les consultations menées[18] montrent que dans leur grande majorité, les treize mécanismes existants comportent certains éléments qui fonctionnent plutôt bien et d'autres qui sont inopérants. Presque tous présentent une valeur ajoutée par rapport aux actions judiciaires individuelles et aux modes alternatifs de règlement des litiges[19], mais leur efficacité pourrait être améliorée. Ces mécanismes ont été utilisés dans un nombre relativement faible de cas[20]. Le pays où les consommateurs optent le moins souvent pour un recours collectif est l'Allemagne, où en moyenne sur dix millions de personnes seulement

---

13 La situation diffère toutefois d'un pays à l'autre. Les Pays-Bas sont le pays où le pourcentage des consommateurs qui font confiance aux MARL est le plus élevé (57%), suivis par les pays scandinaves (47% au Danemark et en Finlande et 45% en Suède). En revanche, la Bulgarie connaît le taux le plus bas (12%) avec la Slovaquie (17%) et le Portugal (19%). Voir note de bas de page n° 12.

14 Voir note de bas de page n° 12.

15 Voir http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/publications/reports/consumer-protection/

16 Voir note de bas de page n° 12.

17 Évaluation de l'efficacité et de l'efficience des mécanismes de recours collectif au sein de l'Union européenne (étude d'évaluation), p. 47 et partie II (rapports sur les différents pays); http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

18 La Commission a organisé un atelier à Louvain en juin 2007, et trois autres ateliers avec des consommateurs, des représentants des entreprises et des professionnels du droit, en mai et juin 2008. Lors de la conférence organisée sur les recours collectifs par la présidence portugaise à Lisbonne en novembre 2007, une consultation sur des propositions de critères de référence pour un système efficace de recours collectif a été lancée: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

19 Étude d'évaluation, p. 93.

20 326 cas ont été recensés. Certains mécanismes (les actions de groupe bulgare, danoise et finlandaise et la procédure grecque des test cases) sont trop récents pour pouvoir être évalués convenablement. Le mécanisme italien est en cours d'examen.

quatre prennent part chaque année à des recours collectifs[21]. Le système de recours collectif ayant bénéficié au plus grand nombre de personnes dans le cadre d'une seule affaire est celui du Portugal, où 3 millions de personnes victimes de surfacturations de la part d'une compagnie de télécommunications ont pu obtenir réparation. Les indemnisations accordées aux consommateurs en question étaient essentiellement en nature et non pas monétaires. Le bénéfice moyen tiré par les consommateurs des mécanismes de recours collectif s'est situé entre 32 EUR au Portugal et 332 EUR en Espagne[22].

13. Parmi les éléments qui contribuent à l'efficacité des recours collectifs, citons le soutien politique et financier des gouvernements, une forte couverture médiatique (qui peut inciter les professionnels à accepter des transactions et peut aider à trouver des financements, et qui aura généralement un effet dissuasif sur les contrevenants), des frais de contentieux nuls ou peu élevés pour les représentants, des solutions flexibles concernant les honoraires des avocats et l'économie des formalités propres aux procédures civiles normales.

14. À l'opposé, les éléments préjudiciables à l'efficacité des mécanismes de recours collectif sont l'insuffisance des moyens financiers, le manque d'expertise et de ressources des associations de consommateurs, le fait que ces dernières doivent souvent supporter le risque d'avoir à payer des frais de contentieux élevés, la complexité des mécanismes de recours collectif, les exigences très strictes en matière de recevabilité et de qualité pour agir (qui entravent l'accès à ces mécanismes), la longueur des procédures et la possibilité pour les défendeurs d'user de tactiques dilatoires, le manque de couverture médiatique, l'impossibilité de distribuer équitablement les montants obtenus en réparation, le fait que les modes alternatifs de règlement des litiges dépendent de la volonté du professionnel de coopérer, et enfin l'utilisation pour l'ensemble des litiges d'un seul mécanisme de recours collectif non adapté à la valeur, aux impératifs et aux spécificités de chaque litige.

15. En raison de la faiblesse du cadre communautaire actuel en matière de mécanismes de recours et d'exécution, une proportion significative de consommateurs victimes de préjudices n'obtient pas réparation. Dans les litiges de masse qui touchent un très grand nombre de consommateurs, le préjudice individuel peut quelquefois être faible pour chaque consommateur, mais important au regard de la taille du marché. Étant donné que les marchés ont de plus en plus une dimension transfrontalière, il est également nécessaire qu'un accès transfrontalier effectif aux mécanismes de recours soit garanti. À l'heure actuelle, près de 10% des litiges de masse comportent un élément transnational[23]. Au Royaume-Uni, par exemple, une compagnie a récemment distribué dans des journaux irlandais des coupons à gratter proposant des vacances «gratuites», alors qu'en réalité cette offre coûtait au moins 130 EUR à chaque consommateur[24]. Avec l'intégration croissante des marchés, le pourcentage des litiges transfrontaliers risque encore d'augmenter.

---

21 Étude d'évaluation, p. 116.

22 Étude d'évaluation, p. 116. Ces chiffres n'incluent pas les résultats concernant les Pays-Bas, qui sont faussés par quelques affaires majeures concernant des grandes entreprises et portant sur des montants considérables

23 Étude d'évaluation, p. 44.

24 Étude sur les problèmes des consommateurs, annexe 3.

3. INSTRUMENTS EUROPEENS EXISTANTS

16. Certains instruments spécifiquement conçus pour fournir des possibilités de recours aux consommateurs sont déjà disponibles au niveau européen. Il existe tout d'abord deux recommandations de la Commission[25] destinées à faciliter la mise en œuvre de modes alternatifs de règlement des litiges grâce à des procédures simples et peu coûteuses. Ces deux recommandations énoncent des principes pour le bon fonctionnement des règlements extra-judiciaires. Ensuite, la directive relative aux action en cessation[26] établit une procédure permettant à des associations de consommateurs et à des autorités publiques de faire cesser des infractions à l'étranger. L'application de la législation par les autorités publiques a récemment été renforcée par le règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs[27], qui autorise les autorités nationales désignées à cet effet à demander à une autorité d'un autre État membre de prendre des mesures en cas d'infraction. Ni la directive relative aux actions en cessation ni le règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs ne prévoient d'indemnisation du consommateur.

17. Les recours offerts aux consommateurs et les instruments d'exécution existant au niveau communautaire donnent dans leur ensemble des résultats peu satisfaisants. Le règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs est relativement récent, mais il indique que le contrôle transfrontalier du respect de la législation par les autorités publiques n'est pas encore concluant. Les modes alternatifs de règlement des litiges ne sont pas disponibles dans tous les États membres et tous les secteurs. Il n'existe ainsi pratiquement aucun État membre disposant de modes alternatifs de règlement des litiges dans le secteur du transport aérien. Seules deux actions transfrontalières ont été engagées depuis l'entrée en vigueur de la directive relative aux actions en cessation en 1998[28], principalement à cause du risque financier pour l'entité qui intente les poursuites et de la complexité et de la diversité des procédures nationales d'action en cessation.

18. Étant donné qu'il est établi que les pratiques commerciales abusives qui lèsent un grand nombre de consommateurs ne font souvent l'objet d'aucune suite et que, lorsqu'ils existent, les mécanismes de recours collectif peuvent représenter un moyen supplémentaire utile de réduire le préjudice causé au consommateur, le présent livre vert est centré sur les recours collectifs en tant qu'outils susceptibles d'aider à résoudre les problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés pour obtenir réparation de préjudices de masse, que ce soit dans un contexte national ou au niveau transfrontalier. 76% des consommateurs seraient davantage prêts à se défendre

---

25 Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L 115 du 17.4.1998, p. 31, et recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

26 Directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs, JO L 166 du 11.6.1998, p. 51.

27 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 (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

28 Cf. le rapport de la Commission sur l'application de la directive relative aux actions en cessation http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions_en.htm

devant les tribunaux s'ils pouvaient s'associer à d'autres consommateurs[29]. Quant aux entreprises, elles éviteraient les pertes dues à une concurrence déloyale, bénéficieraient d'une plus grande sécurité juridique et verraient diminuer certains de leurs frais de contentieux si elles pouvaient regrouper les actions à leur encontre[30]. Dans le même temps, les précautions nécessaires doivent être prises afin que les entreprises ne soient pas écrasées sous les demandes de réparation non fondées, des dommages-intérêts punitifs ou des coûts excessifs.

4. SOLUTIONS

19. Les recours actuellement offerts aux consommateurs dans l'Union européenne ne sont pas satisfaisants et ne permettent pas aux citoyens d'obtenir réparation et de se faire indemniser lorsqu'un grand nombre d'entre eux sont victimes d'une même infraction. La Commission a donc envisagé plusieurs solutions possibles à ce problème, qu'il est important de résoudre pour le maintien de marchés de vente au détail sains et intégrés dans l'Union européenne. L'objectif est de disposer de mécanismes efficaces à la fois pour les consommateurs et les professionnels. Les options ci-après sont présentées selon l'importance croissante de l'intervention communautaire. Les différentes solutions, tout comme les éléments qui les composent, peuvent également être combinées entre elles.

Solution 1 – Absence d'action communautaire

20. Cette solution ne prévoit aucune nouvelle action de la Communauté et s'appuie sur les mesures nationales et communautaires en vigueur pour offrir une réparation adéquate aux consommateurs. Les modalités nationales de recours individuel ou collectif devant les tribunaux, combinées à des modes alternatifs de règlement des litiges et aux systèmes de traitement des réclamations mis en place par les professionnels de la vente/prestataires de services, offrent des possibilités de recours aux consommateurs victimes de préjudices de masse. L'efficacité de ces recours varie en fonction des différents systèmes en place.

21. Au niveau européen, des instruments juridiques susceptibles d'aider au règlement des litiges de masse transfrontaliers doivent être mis en œuvre dans un avenir proche ou entrer en vigueur sous peu. La mise en œuvre de la directive sur la médiation[31] est prévue d'ici 2011 et la Commission rendra compte de son application en 2016. Le règlement instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges[32] s'appliquera quant à lui à partir du 1er janvier 2009 et la Commission établira un rapport sur son exécution en 2014. L'application de ces deux instruments aux litiges de masse est toutefois limitée. La directive sur la médiation ne fournit une solution que dans les cas où les parties au litige acceptent une telle médiation. Le règlement sur les petits litiges concerne les contentieux transfrontaliers ne dépassant pas 2 000 EUR et son application éventuelle aux recours collectifs dépendra des règles

---

29 Ce chiffre est même en légère augmentation par rapport à l'étude Eurobaromètre de 2006 (74%). Voir note de bas de page n° 12.

30 Étude sur les problèmes des consommateurs, p. 96.

31 Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale, JO L 136, du 24.5.2008, p. 3.

32 Règlement (CE) n° 861/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges, JO L 199 du 31.7.2007, p.1.

de procédure nationales. Celles-ci pourront, par exemple, permettre de regrouper plusieurs litiges individuels avec un même professionnel, n'excédant chacun pas le seuil prévu par le règlement. Il serait peut-être souhaitable d'attendre que soit évalué l'effet de ces mesures communautaires sur les litiges de masse.

22. La solution 1 consisterait à attendre que davantage d'informations[33] soient disponibles sur les effets des mesures nationales et communautaires existantes ou sur le point d'être mises en œuvre. Elle présente l'avantage de ne pas imposer de coûts supplémentaires aux États membres ou aux entreprises. Son inconvénient est que les moyens de recours offerts aux consommateurs continueraient de différer en fonction du lieu de résidence des personnes ou de l'État membre dans lequel la transaction ou le préjudice a eu lieu. Cette situation fragmentée pourrait entraîner des distorsions de concurrence et des différences entre les possibilités de recours offertes aux consommateurs à travers l'Union européenne. Cette solution ne permettrait probablement pas d'offrir une réparation satisfaisante à l'ensemble des consommateurs, ni de remédier aux entraves au marché unique.

Solution 2 – Coopération entre les États membres

23. Cette solution prévoit un développement de la coopération entre les États membres afin que les consommateurs de toute l'Union européenne puissent avoir accès aux mécanismes de recours collectif disponibles dans les divers pays de l'Union. Elle garantirait que les États membres qui disposent de mécanismes de recours collectif les ouvrent aux consommateurs des autres États membres et que ceux qui n'en ont pas en créent. Cet objectif pourrait être atteint soit par une recommandation soit par une directive. Parallèlement, une recommandation pourrait établir un ensemble de critères de référence auxquels tous les États membres devraient satisfaire.

24. Treize États membres disposent actuellement d'une forme ou d'une autre de recours collectif (action représentative, action de groupe, mécanisme des *test cases* ou affaires types). Ces actions sont ouvertes aux associations de consommateurs, aux particuliers ou aux organismes publics. Ainsi, si un professionnel d'un État membre disposant d'un mécanisme d'action représentative a commis une infraction à la législation sur la protection des consommateurs, l'État membre devrait faire en sorte que l'entité nationale compétente représente également les consommateurs d'autres États membres, ou autoriser les entités des autres États membres à intenter une action représentative devant ses tribunaux. Dans le cas d'une action de groupe, l'État membre concerné devrait permettre aux consommateurs d'autres États membres de s'associer aux actions engagées par ses propres consommateurs, ou leur permettre de saisir ses organes judiciaires. Enfin, un État membre disposant d'une procédure de test case devrait permettre aux consommateurs d'autres États membres de saisir ses tribunaux selon cette procédure et garantir que les effets de toute affaire type soient étendus à l'ensemble des consommateurs lésés, quels que soient leur nationalité ou leur lieu de résidence.

25. L'ouverture des mécanismes nationaux de recours collectif aux autres États membres pourrait être facilitée par la mise en place d'un réseau de coopération rassemblant les

---

[33] Afin de rassembler des éléments sur le fonctionnement des différents systèmes de recours collectif, le tableau de bord des marchés de consommation sera utilisé pour la présentation des données recueillies sur ces questions.

entités habilitées à engager des actions collectives dans les États membres disposant de tels mécanismes, y compris des organismes publics et des associations de consommateurs.

26. En ce qui concerne les actions représentatives, les entités compétentes de l'État membre du professionnel pourraient, au titre d'une telle coopération, engager une action représentative pour le compte des consommateurs d'autres États membres, à la demande de leurs homologues dans lesdits États, ou bien aider leurs homologues étrangères à engager une action directe. Dans le cas des actions de groupe et des test cases, les membres du réseau dans l'État membre concerné pourraient coopérer en aidant les consommateurs lésés à intenter des actions de groupe ou introduire des test cases devant les tribunaux de l'État membre du professionnel, ou à s'y associer.

27. L'assistance fournie pourrait inclure le lancement de campagnes d'information sur les actions collectives en cours, le regroupement des demandes, une aide à la traduction des documents, l'explication des procédures judiciaires nationales et une aide à la recherche de juristes et d'experts nationaux.

28. Les États membres qui disposent de mécanismes de recours collectif pourraient se montrer réticents à doter leurs entités de ressources destinées à représenter ou à assister des consommateurs d'autres États membres dans des actions collectives devant leurs tribunaux si les entités des États membres dépourvus de tels mécanismes ne sont pas soumises à la même obligation. La consultation informelle des associations de consommateurs dans les États membres en question semble indiquer que celles-ci ne seraient pas prêtes à développer de telles activités compte tenu de leur manque de moyens. Un mécanisme équitable de prise en charge des frais de procédure devrait donc être mis en place. Les États membres pourraient également être encouragés à doter leurs entités de ressources suffisantes à cet effet.

29. Le réseau de coopération pourrait s'appuyer sur le réseau des centres européens des consommateurs (réseau CEC), qui présente l'avantage d'être déjà en place et de couvrir toute l'Union européenne. Étant donné que ce réseau s'occupe essentiellement d'affaires transfrontalières individuelles dans un cadre extrajudiciaire, des compétences et des ressources supplémentaires seraient toutefois nécessaires[34].

30. Une autre possibilité serait de créer un nouveau réseau spécifiquement consacré aux recours collectifs. Le financement d'un tel réseau dépendrait de sa charge de travail, qui serait elle-même fonction du nombre d'entités appartenant au réseau, de leurs compétences et de leur expertise, des tâches exactes qui leurs seraient confiées et de la quantité d'affaires transfrontalières qui se présenteraient.

31. Cette solution soulèverait par ailleurs des questions relatives à la compétence judiciaire et au droit applicable aux obligations contractuelles et non contractuelles (voir points 58 à 60).

Solution 3 – Combinaison d'instruments

32. La solution 3 se compose d'une combinaison d'instruments contraignants et non contraignants capables, ensemble, de renforcer efficacement les possibilités de

[34] Cela pourrait conduire à des coûts additionnels qu'il conviendrait de déterminer en accord avec les États membres.

recours des consommateurs en répondant aux principaux obstacles à l'obtention d'une réparation effective énumérés précédemment, à savoir des frais de contentieux élevés, la complexité et la longueur des procédures ainsi que le manque d'information des consommateurs sur les mécanismes de recours disponibles. Elle implique d'améliorer les modes alternatifs de règlement des litiges, d'étendre le champ d'application des procédures de règlement des petits litiges aux litiges de masse, d'élargir le domaine d'application du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs, d'encourager les entreprises à améliorer leurs systèmes de traitement des plaintes et de prévoir des actions pour sensibiliser davantage les consommateurs aux mécanismes de recours existants.

33. La valeur sur laquelle porte le litige joue un rôle important dans la décision du consommateur d'intenter une action ou non. Les consommateurs préféreront généralement ne pas agir lorsque le montant du litige se situe en dessous d'un certain seuil. L'efficacité des modes alternatifs de règlement des litiges, des procédures pour le règlement des petits litiges ou de la coopération entre les autorités publiques nationales chargées de veiller à l'application de la législation peut varier selon l'importance du montant du litige.

34. Lorsque les deux parties sont suffisamment encouragées[35] à recourir aux modes alternatifs de règlement des litiges, il est apparu que cet instrument constituait une bonne solution de substitution aux procédures en justice dans les affaires portant sur des dommages de faible et de moyenne importance, car il constitue une solution plus rapide, moins onéreuse et plus flexible. En revanche, les modes alternatifs de règlement des litiges sont probablement moins adaptés aux litiges concernant des montants importants, qui, bien souvent, portent sur des faits plus complexes et imposent la recherche de preuves. Lorsque le montant du litige est très faible, il est peu probable que les consommateurs demandent réparation, le préjudice subi étant inférieur au coût d'une action en justice.

35. Lorsque les parties refusent de négocier dans des affaires dont les dommages sont de faible à moyenne importance, les procédures de règlement des petits litiges – qui sont des procédures judiciaires simplifiées donnant lieu à des frais peu élevés et permettant un traitement relativement rapide – constituent un bon outil.

36. L'action des autorités publiques nationales chargées de veiller à l'application de la législation (notamment celles appartenant au réseau de coopération en matière de protection des consommateurs) peut permettre d'aboutir à une réparation appropriée dans les cas où les modes alternatifs de règlement des litiges et les procédures de règlement des petits litiges ont peu de chances d'être efficaces, particulièrement dans les affaires portant sur des dommages de très faible importance, où les consommateurs n'ont guère intérêt à chercher réparation.

37. Les **procédures alternatives de règlement des litiges** à la disposition des consommateurs sont très variables d'un pays à l'autre et au sein même des États membres: elles peuvent être financées par des fonds publics ou privés, incomber à des entités publiques ou privées, collégiales ou individuelles, avoir une portée nationale, régionale ou locale, être applicables à tous les litiges en matière de consommation ou seulement à ceux relevant d'un secteur particulier, donner lieu à des décisions contraignantes ou non, ou aboutir à des arrangements entre les parties.

---

[35] Par exemple l'attention des médias ou l'existence de véritables possibilités de recours .judiciaires.

Il existe également de considérables écarts en ce qui concerne le taux de couverture des modes alternatifs de règlement des litiges, que ce soit sur le plan sectoriel ou géographique. Tous les litiges en matière de consommation ne peuvent donc pas être réglés au moyen des modes alternatifs, qui, dans l'Union, sont principalement destinés au règlement des litiges individuels. Dans certains États membres, la législation a été modifiée[36] ou pourrait être adaptée[37] afin de permettre la reconnaissance des modes alternatifs de règlement des litiges dans le domaine des litiges de masse.

38. Le cadre communautaire actuel n'exclut pas les modes alternatifs pour le règlement des litiges de masse. Bien que les deux recommandations concernant les modes alternatifs de règlement des litiges n'aient pas été élaborées dans la perspective du règlement des litiges de masse en matière de consommation, les principes qu'elles préconisent peuvent toutefois s'y appliquer. Ces recommandations pourraient être complétées de manière à ce que soient abordés les aspects particuliers du traitement de tels litiges.

39. L'Union pourrait inciter les États membres à mettre en place des modes alternatifs pour le règlement des litiges de masse en matière de consommation qui seraient disponibles sur l'ensemble de leur territoire pour tous les litiges de consommation et accessibles également aux consommateurs des autres États membres. Les États membres pourraient décider de la manière dont ils souhaitent mettre en place des mécanismes alternatifs de règlement des litiges de masse. Ils pourraient ainsi soit adapter les mécanismes existants, soit instaurer un ou plusieurs modes alternatifs destinés précisément aux litiges de masse en matière de consommation. Des réseaux européens – tels que les réseaux CEC ou FIN-Net – soutiennent déjà les consommateurs souhaitant recourir individuellement aux modes alternatifs de règlement des litiges dans un pays étranger; ils pourraient également aider les consommateurs se trouvant dans des cas similaires à recourir aux modes alternatifs appropriés pour le règlement des litiges de masse dans un autre État membre. Cette tâche pourrait induire un surcoût opérationnel, dont la prise en charge devrait faire l'objet d'une décision en accord avec les États membres assurant le cofinancement du réseau CEC.

40. Une recommandation ou une directive pourrait être adoptée à cette fin. En guise de première étape, une recommandation assortie d'un mécanisme de suivi axé sur les résultats – dont la mise en œuvre offrirait suffisamment de flexibilité – pourrait être élaborée. Une directive communautaire pourrait également enjoindre les États membres de mettre en place des mécanismes alternatifs de règlement des litiges de masse dans le domaine de la consommation. L'un ou l'autre de ces instruments pourrait également être approfondi et présenter les éléments principaux d'un mode alternatif de règlement des litiges de masse (par exemple la composition du mécanisme et la procédure).

41. Parallèlement, la Commission pourrait réunir les parties prenantes en vue de mettre au point un modèle de mode alternatif de règlement des litiges de masse, qui serait simple d'utilisation, en particulier dans un contexte transfrontalier. Ce modèle présenterait les principaux éléments d'un tel mode de règlement des litiges et pourrait servir de base aux parties prenantes cherchant à mettre en place ce

---

36 En Suède et en Finlande.

37 En Slovénie.

mécanisme. Cette mesure à caractère volontaire constituerait un pas vers la convergence des modes alternatifs de règlement des litiges destinés aux litiges de masse.

42. Pour améliorer les mécanismes de réparation existants, les États membres pourraient également élargir la portée de leurs **procédures de règlement des petits litiges**, de manière à permettre également le traitement efficace des litiges de masse à l'échelle nationale comme dans un contexte transfrontalier. Par exemple, lorsque divers particuliers ont à se plaindre d'un même professionnel pour un même préjudice, tous ces litiges pourraient être regroupés – idéalement par le tribunal – et faire l'objet des procédures simplifiées appliquées individuellement aux petits litiges. L'instrument le plus adapté est peut-être une recommandation assortie d'un mécanisme de suivi.

43. Le **règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs** a établi un réseau européen d'autorités publiques nationales chargées de veiller à l'application de la législation. Ces autorités peuvent demander une assistance aux autres membres du réseau pour enquêter sur d'éventuelles infractions au droit de la consommation et prendre des mesures contre les auteurs de telles violations. Le règlement prévoit un ensemble non exhaustif de pouvoirs d'enquête et d'exécution en vue de son application, qui ne peuvent être exercés que lorsqu'il y a de bonnes raisons de soupçonner une infraction intracommunautaire; ces pouvoirs comprennent notamment le droit d'exiger la cessation ou l'interdiction de toute infraction intracommunautaire.

44. Le règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs pourrait être modifié afin de prévoir un pouvoir en vertu duquel une autorité compétente, après avoir constaté une infraction intracommunautaire, pourrait exiger du professionnel qu'il dédommage les consommateurs ayant subi un préjudice[38]. Il incomberait aux États membres de déterminer les caractéristiques du fonctionnement de tels mécanismes: par exemple les modalités de leur financement, la manière dont les consommateurs concernés seraient recensés et informés et l'entité qui s'en chargerait, les types de preuves que les consommateurs auraient à présenter, les mesures à prendre si le professionnel ne respecte pas l'injonction de dédommagement et les voies de recours. Au contraire, ces questions pourraient être réglées à l'échelon communautaire par la voie d'une recommandation ou d'une directive. En ce qui concerne le financement, l'article 4, paragraphe 7, du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs dispose: «Les États membres veillent à ce que les autorités compétentes disposent des ressources nécessaires à l'application du présent règlement.»

45. Il conviendrait que le champ d'application du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs comprenne les «infractions intracommunautaires» qui portent atteinte aux intérêts individuels de multiples consommateurs, et pas seulement à l'intérêt collectif des consommateurs. Un nombre minimal de consommateurs concernés devrait être fixé et le dédommagement décidé par le tribunal ou l'autorité publique devrait être équitablement distribué aux

---

[38] La Commission a consulté le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) de manière informelle; il en ressort que dans une grande majorité des États membres, les autorités publiques chargées de veiller à l'application de la législation n'ont pas le pouvoir d'enjoindre les professionnels ayant commis une infraction communautaire de dédommager les consommateurs. Dans un petit nombre de pays seulement, ces autorités ont le droit d'attaquer les contrevenants en justice au nom des consommateurs afin d'obtenir réparation.

consommateurs des autres États membres. Plus particulièrement pour ce qui est des litiges portant sur un dommage de très faible importance, le règlement pourrait prévoir le droit de pratiquer un prélèvement sur les bénéfices des professionnels ayant commis une infraction intracommunautaire. Les États membres devraient alors conférer à leurs autorités publiques ce type de pouvoir[39], selon des modalités qu'ils choisiraient. Par exemple, ils décideraient d'affecter le montant prélevé au trésor public ou à des projets en matière de consommation. Le champ d'application du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs ne serait pas modifié. Dans un système de ce genre, les consommateurs ne pourraient pas obtenir leur propre part du prélèvement effectué. Ils bénéficieraient donc indirectement de l'effet dissuasif que ce mécanisme aurait sur les professionnels.

46. Les entreprises ont tout intérêt à veiller à la satisfaction de leurs clients. Il pourrait être utile d'encourager l'autorégulation, dans les cas où elle n'existe pas, et d'améliorer encore les dispositifs existants en veillant, par exemple, à ce que toutes les entreprises disposent d'un **système interne de traitement des réclamations** qui soit crédible, efficace et soumis à un contrôle indépendant ou à des normes de contrôle. La Commission pourrait inciter l'ensemble des entreprises – notamment celles des secteurs où les litiges de masse sont les plus fréquents – à adopter des mesures d'autorégulation sous la forme d'un code et à en informer les consommateurs.

47. Des mesures spécifiques pourraient être envisagées afin de **sensibiliser les consommateurs** aux différents mécanismes de réparation: par exemple par la voie d'actions d'information (que ce soit de manière générale ou sur une base sectorielle) à l'échelle européenne ou nationale. Ces mesures pourraient aller d'événements organisés par des organisations de consommateurs à des actions menées par les États membres ou par des organes communautaires.

Solution 4 – Procédure judiciaire de recours collectif

48. Cette solution repose sur une mesure communautaire – contraignante ou non – destinée à garantir l'existence d'un mécanisme judiciaire de recours collectif dans tous les États membres. Ainsi, tous les consommateurs de l'Union européenne pourraient obtenir une réparation appropriée dans des litiges de masse, au moyen d'actions en représentation, d'actions de groupe ou de la procédure des *test cases*. Les points qui devront faire l'objet d'une décision sont notamment le financement de telles procédures, les moyens de prévention des actions non fondées, la qualité pour agir, les procédures *opt-in* et *opt-out* et la répartition de l'indemnisation. Le but de cette solution est de créer une procédure judiciaire efficace pour les recours collectifs qui permette effectivement aux consommateurs d'obtenir réparation. Dans tous les cas, il conviendrait de veiller à ce qu'une telle solution évite certains éléments considérés comme favorables à une multiplication excessive des actions en justice dans certains États non européens, parmi lesquels les dommages-intérêts punitifs ou encore les *contingency fees* (honoraires subordonnés aux résultats).

49. En ce qui concerne le **financement**, les coûts d'une procédure en justice peuvent décourager les consommateurs d'intenter une action collective et rendre la gestion

[39] La Commission a consulté le réseau CPC de manière informelle; il en ressort que ce type de pouvoir n'existe pas dans une grande majorité des États membres.

des litiges de masse par la voie d'actions en représentation très difficile pour les organisations de consommateurs.

50. Une solution – partielle – consisterait à limiter les frais, par exemple en exemptant les actions de groupe des frais de justice ou en plafonnant ces derniers.

51. Dans le domaine des actions en représentation, le financement des entités représentant les consommateurs est un point fondamental. Une première solution pourrait consister à céder à l'organisation concernée une part des indemnités accordées, qui couvrirait ses frais. Une tierce partie (une banque par exemple) ou un organisme public pourrait accorder un prêt destiné à couvrir les coûts éventuels relatifs au financement en amont des procédures judiciaires. Le financement des procédures judiciaires par des tierces parties privées (par exemple des sociétés spécialisées dans ce domaine) est une méthode déjà appliquée avec succès dans certains États membres. Une autre solution pourrait consister en un financement public par les États membres. Une combinaison de différentes sources de financement pourrait également être envisagée.

52. Il faudrait que le mécanisme européen favorise les réclamations fondées et profite aux consommateurs. Il convient également qu'un tel dispositif prévienne l'émergence d'une «industrie du contentieux», risque mentionné précédemment, car cela profiterait plus aux avocats qu'aux consommateurs et engendrerait des coûts élevés pour les défendeurs. Divers éléments peuvent servir de protection et contribuer à **prévenir les actions non fondées** afin d'éviter tout risque d'abus d'un mécanisme de recours collectif. Le magistrat peut jouer un rôle important dans ce domaine en déterminant si une plainte collective est fondée ou non. La certification des organisations représentant les consommateurs constitue également un filtre, tout comme la règle selon laquelle la partie qui succombe est condamnée à l'ensemble des dépens, dans les États membres où elle existe. Les autorités publiques pourraient également se montrer vigilantes dans le financement des procédures de recours collectif en refusant d'allouer des ressources aux demandes de réparation non fondées.

53. La position des consommateurs dans les procédures judiciaires de recours collectif pourrait être renforcée par l'octroi à des entités qualifiées – telles que des organisations de consommateurs ou des *ombudsmans* – de **la qualité pour agir** par la voie d'actions en représentation.

54. L'un des éléments essentiels d'un recours collectif est le choix entre **une procédure *opt-in*** ou **une procédure *opt-out***.

55. La première peut se révéler être un système lourd et coûteux pour les organisations de consommateurs, qui sont tenues d'effectuer des travaux préparatoires – notamment recenser les consommateurs et établir les faits pour chaque litige, mais aussi assurer le suivi de l'affaire et la communication avec chaque plaignant. Ces organisations peuvent également rencontrer d'autres difficultés, notamment pour obtenir un nombre suffisant de consommateurs choisissant de se joindre à une procédure dans le cas de litiges de très faible importance, où les consommateurs sont moins susceptibles de participer à une action. Ce système ne risque toutefois pas d'encourager des excès de procédure ou des actions non fondées.

56. Les procédures *opt-out* pourraient atténuer certaines des difficultés que posent les procédures *opt-in*. Toutefois, ce système est souvent vu d'un mauvais œil en Europe, où l'on estime qu'il favorise les excès de procédure constatés dans les tribunaux de

certains États non européens. Tout dispositif de recours collectif devra être conçu de manière à éviter un tel risque. Dans tous les cas, la diffusion des informations par-delà les frontières demeure toutefois un problème. L'absence d'information pourrait créer des situations dans lesquelles les consommateurs se trouveraient liés par une décision à leur insu ou dans lesquelles ils n'auraient pas eu la possibilité de contester la gestion de l'affaire. En outre, dans ce type de procédures, les organisations de consommateurs pourraient être confrontées à la lourde tâche de recenser les victimes et de répartir l'indemnité totale.

57. Dans une procédure *opt-in*, on pourrait régler ces problèmes en chargeant le tribunal de **distribuer les indemnités**, en permettant aux consommateurs de se joindre à une action de groupe après que la décision a été rendue – dans une affaire type – et en étendant les effets de l'arrêt à toutes les victimes. Néanmoins, chaque consommateur serait tenu de suivre une procédure judiciaire précise pour se voir appliquer les effets de la décision.

58. Dans les **affaires transfrontalières**, le règlement relatif à la compétence judiciaire[40] pourrait s'appliquer à tout type d'action, y compris celles portées devant un tribunal par une autorité publique exerçant des droits privés (par exemple un *ombudsman* intentant une procédure au nom de consommateurs). Les actions en représentation devraient être portées devant le tribunal dont dépend le professionnel ou devant celui du lieu d'exécution du contrat (article 5, paragraphe 1).

59. Dans les litiges de masse concernant des consommateurs de différents États membres, le tribunal serait tenu d'appliquer aux obligations contractuelles les différentes législations nationales dont relèveraient les consommateurs concernés (article 6 du règlement Rome I[41]), ce qui poserait des problèmes pratiques dans les affaires concernant des consommateurs provenant de nombreux pays. Une solution consisterait à modifier les dispositions pour imposer, dans les recours collectifs, le droit du pays où le professionnel est domicilié. L'application du droit du principal marché touché ou de celui de l'État membre où l'entité représentant les consommateurs est établie peut aussi être envisagée.

60. Dans des situations analogues relevant de la responsabilité du fait des produits (article 5 du règlement Rome II[42]), il serait utile de choisir la loi applicable par un accord postérieur à la survenance du fait générateur du dommage (article 14, paragraphe 1, point a) du règlement Rome II).

---

40 Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, JO L 12 du 16.1.2001, p. 1.

41 Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

42 Règlement (CE) n° 864/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 11 juillet 2007 sur la loi applicable aux obligations non contractuelles (Rome II), JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

Question 1: Selon vous, quel devrait être le rôle de l'Union européenne dans le domaine des recours collectifs pour les consommateurs?

Question 2: Laquelle des quatre solutions proposées vous semble la meilleure? Rejetteriez-vous l'une de ces solutions?

Question 3: Êtes-vous en accord/désaccord avec certains des éléments de ces solutions?

Question 4: Ajouteriez-vous d'autres éléments à la solution que vous jugez la meilleure?

Question 5: Si vous estimez préférable une combinaison de ces solutions, lesquelles combineriez-vous et quelles en seraient les modalités?

Question 6: Concernant les solutions 2, 3 et 4, pensez-vous que des instruments contraignants seraient nécessaires ou opteriez-vous plutôt pour des instruments non contraignants?

Question 7: Pensez-vous que le problème pourrait être réglé par d'autres moyens?

Par ce livre vert, la Commission européenne invite toutes les personnes intéressées à exprimer leur point de vue en envoyant leurs réponses (avec la mention «Réponse au Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs») jusqu'au 1er mars 2009 à l'adresse suivante:

Commission européenne
Direction générale de la santé et des consommateurs
Rue de la Loi 200
B-1049 Bruxelles
Belgique

ou, par courrier électronique, à l'adresse suivante: **Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu**.

Les réponses seront publiées sur le site Internet de la direction générale de la santé et des consommateurs de la Commission européenne. Les auteurs peuvent toutefois demander que leur point de vue demeure confidentiel en indiquant clairement sur la première page de leur réponse qu'ils s'opposent à sa publication. La Commission analysera les réponses et en publiera une synthèse au premier semestre 2009.

Sur la base des résultats de cette consultation, la Commission présentera un nouveau document d'orientation en 2009.

Déclaration de confidentialité

Objet et mesure du traitement des données à caractère personnel:

La direction générale de la santé et des consommateurs enregistrera et traitera vos données personnelles dans la mesure où elles sont nécessaires au suivi de votre réponse à la consultation publique relative au Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs.

Ces données seront traitées conformément au règlement (CE) n° 45/2001 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données.

Elles seront enregistrées et stockées aussi longtemps que des actions complémentaires seront nécessaires concernant votre réponse.

Dans un souci de transparence, les réponses – y compris votre nom et votre poste au sein de votre organisation – seront communiquées au public, notamment par l'intermédiaire des pages Internet consacrées à la santé et aux consommateurs sur Europa:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

Droit de rectification et responsable du traitement des données à caractère personnel:

Pour de plus amples informations concernant le traitement des données à caractère personnel ou l'exercice de vos droits (par exemple l'accès et la rectification des données inexactes ou incomplètes), veuillez écrire à l'adresse suivante:

Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu

Vous disposez à tout moment du droit de saisir le contrôleur européen de la protection des données: edps@edps.europa.eu.