



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 12.3.2012
COM(2012) 100 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

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

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	2
2.	Évolution récente des cadres juridique et institutionnel du réseau CPC.....	3
2.1.	Le cadre juridique	3
2.2.	Évolution récente du cadre institutionnel.....	3
2.3.	Le système CPC	4
2.4.	Ressources consacrées au réseau CPC	5
2.5.	Le Comité CPC	6
3.	Malgré les nombreuses améliorations apportées au réseau CPC, le chemin à parcourir est encore long.....	6
3.1.	Tendances statistiques au cours de la période de référence	6
3.2.	Évaluation générale.....	7
3.3.	Le réseau CPC nécessite d'autres améliorations.....	9
4.	Autres domaines de coopération: les activités communes et l'échange d'agents.....	10
4.1.	Activités communes et échange d'agents	10
4.2.	Coopération internationale	11
5.	Conclusions et mesures à prendre	11
5.1.	Conclusions	11
5.2.	Les mesures à prendre	13
	ANNEXE	15

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

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

1. INTRODUCTION

Aujourd'hui, le marché intérieur fait partie de la réalité quotidienne des consommateurs européens de biens ou de services. Pour profiter de tous les avantages et de toutes les possibilités qui leur sont ainsi offerts sur le triple plan du choix, de la qualité et du prix, ces consommateurs doivent avoir l'assurance que leurs droits seront préservés où qu'ils choisissent de faire leurs achats, *a fortiori* en cas d'achats en ligne.

Tel est l'objet du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs¹ (ci-après le «règlement»), adopté en 2004. D'une part, ce règlement établit le cadre permettant aux autorités compétentes des États membres de collaborer étroitement pour faire cesser sans délai les pratiques commerciales contraires au droit de la consommation, pratiques qui portent préjudice aux consommateurs effectuant des achats à l'étranger. D'autre part, il garantit aux vendeurs et aux fournisseurs des conditions de concurrence égales et leur donne l'assurance que leurs confrères malhonnêtes seront écartés du marché.

Ce deuxième rapport bisannuel est établi par la Commission en vertu de l'article 21 du règlement, qui prévoit une évaluation de l'application du règlement tous les deux ans. Il couvre les années 2009 et 2010.²

Il dresse le bilan de ces deux années et rend compte des rapports que la Commission a reçus des États membres au cours du premier trimestre de 2011. Il porte essentiellement sur les activités du réseau CPC mis en place par le règlement et examine, notamment, les mesures qui ont été prises pour corriger les défauts recensés dans le rapport bisannuel de la Commission de 2009.

Il s'inscrit également dans le contexte de la réflexion en cours sur le fait de savoir si le règlement a atteint son objectif, qui est l'amélioration de la protection des intérêts économiques des consommateurs³.

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

² Premier rapport: COM(2009) 336 final du 2 juillet 2009.

³ Article 1^{er} du règlement.

2. ÉVOLUTION RECENTE DES CADRES JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL DU RESEAU CPC

2.1. Le cadre juridique

Les mécanismes de coopération du règlement ne s'appliquent qu'aux activités destinées à faire appliquer les actes législatifs énumérés dans l'annexe dudit règlement.

Depuis l'adoption du règlement en 2004, plusieurs propositions législatives ont conduit à des modifications de l'annexe: il s'agit principalement d'y insérer des actes législatifs [la directive sur la vie privée et les communications électroniques (article 13) y a été ajoutée en novembre 2009⁴, par exemple]. D'autres modifications ont été apportées au règlement: le champ d'application de la directive en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative⁵ a été modifié et la directive 87/102/CEE sur les crédits à la consommation a été abrogée.

Pour éliminer tout risque d'interprétation ambiguë du champ d'application du règlement, la Commission a déposé, en 2010, une proposition législative⁶ – adoptée le 14 septembre 2011 – par laquelle elle a modifié l'annexe du règlement de manière à y intégrer toutes les modifications intervenues depuis 2004. Le règlement modifié apportera, entre autres, une certaine clarté juridique en ce sens qu'il inclut la directive 2008/48/CE⁷ concernant les contrats de crédit aux consommateurs⁸.

2.2. Évolution récente du cadre institutionnel

Le réseau CPC rassemble les autorités nationales que les États membres ont chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et dont ils ont communiqué le nom à la Commission. La liste de ces autorités est publiée chaque année au Journal officiel⁹.

Les deux premières années d'existence du réseau CPC ont été consacrées à la mise en place de celui-ci par les États membres; en 2009, le réseau est entré dans une phase globalement plus stable sur le plan institutionnel.

Certaines des modifications de l'annexe du règlement susmentionnées ont eu des répercussions sur le réseau: 1) les autorités chargées de faire appliquer la directive 2008/48/CE concernant les contrats de crédit aux consommateurs ont été temporairement tenues à l'écart jusqu'à l'adoption de la modification du règlement, et 2) de nouvelles autorités chargées de faire appliquer l'article 13 de la directive sur la vie privée et les communications électroniques ont été connectées au réseau, tandis que leur appellation était communiquée à la Commission.

D'autres changements signalés à la Commission, notamment à la suite de remaniements ministériels dans les États membres, ont nécessité des réajustements

⁴ JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

⁵ JO L 376 du 27.12.2006, p. 21.

⁶ JO L 259 du 4.10.2011, p. 1.

⁷ JO L 133 du 22.5.2008, p. 66.

⁸ Il se peut que l'annexe du règlement CPC soit encore modifiée dans les années à venir à la suite de l'adoption de nouveaux actes législatifs dans le domaine de la protection des consommateurs.

⁹ Dernière publication: liste complète – JO C 206 du 2.9.2011, p. 1, et addendum – JO C 356 du 6.12.2011, p. 1.

du réseau dont aucun n'a nui au fonctionnement de celui-ci, si ce n'est qu'un État membre a fait part de difficultés et de retards importants pour une entité.

Le problème de la connexion à l'outil informatique commun utilisé par le réseau est aujourd'hui marginal et concerne généralement des domaines dans lesquels la coopération reste occasionnelle (la mise en application des articles 86 à 100 de la directive 2001/83/CE, par exemple). La Commission continue de surveiller la situation de près.

2.3. Le système CPC

Le système CPC, pièce maîtresse du réseau CPC, est l'outil informatique commun utilisé par les autorités pour l'échange d'informations.

Au cours de la période de référence, la Commission a continué d'améliorer l'outil et d'en accroître la convivialité avec l'aide du groupe d'utilisateurs clés mis en place en 2006.

Les grands préparatifs de l'élaboration de nouvelles fonctions informatiques aux fins de l'article 9 du règlement sont terminés. La configuration de l'outil informatique en vertu dudit article avait été reportée en accord avec les États membres, de manière à acquérir une expérience suffisante des «coups de balai» – premières activités concertées de surveillance du marché et d'exécution réalisées par le réseau CPC. La mise en œuvre de ces nouvelles fonctions en 2012 facilitera la coordination des activités nécessitant l'intervention de plusieurs autorités.

Parmi les autres améliorations suggérées par les utilisateurs figurent le perfectionnement du moteur de recherche et la conversion du système CPC en outil multilingue. Les utilisateurs ont par ailleurs insisté sur le délai de réponse relativement long du système. Les services informatiques de la Commission se sont penchés sur le problème et sont en train de le résoudre.

La protection des données a également fait l'objet de toutes les attentions au cours de la période de référence. La Commission s'est employée en priorité à donner suite à la plupart des recommandations formulées en septembre 2007 par le groupe de travail «Article 29», qui comprend les autorités nationales de protection des données. Elle a élaboré sur le sujet une décision¹⁰ et une recommandation¹¹, examinées avec les États membres en 2010 et adoptées formellement le 1^{er} mars 2011. En 2009, des garanties supplémentaires en matière de protection des données avaient été ajoutées au système CPC, notamment sous la forme de messages d'avertissement aux utilisateurs qui apparaissent automatiquement à l'écran à chaque étape importante de la progression dans le système.

Au cours de cette période, la Commission a collaboré étroitement avec le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) à la mise au point de la procédure de contrôle préalable. Dans son avis¹², le CEPD confirme que le règlement confère une base juridique solide à l'échange d'informations et se félicite des efforts déployés par

¹⁰ JO L 59 du 4.3.2011, p. 63.

¹¹ JO L 57 du 2.3.2011, p. 44.

¹² Avis du CEPD du 5 mai 2011 sur la décision 2011/141/UE de la Commission et sur la recommandation 2011/136/UE de la Commission concernant les lignes directrices régissant l'application de règles relatives à la protection des données au SCPC.

la Commission pour tenir compte de la protection des données dans la configuration de l'outil informatique et dans les procédures communes de traitement établies pour le réseau. Il recommande toutefois de réfléchir à des améliorations supplémentaires.

Il convient, avant toute autre chose, de trouver un mécanisme viable pour le traitement des demandes relatives aux droits d'accès et des réponses à fournir. La mise en place d'un mécanisme de coordination de ce type se révèle particulièrement complexe. La principale difficulté sera de concilier le droit à la vie privée et à la protection des données à caractère personnel, d'une part, et la nécessité d'échanger des informations dans le cadre de la coopération aux fins des mesures d'exécution et des enquêtes en vertu du règlement visant à mettre un terme aux infractions à la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs, d'autre part. Le fait que la législation en matière de protection des consommateurs et de protection des données varie grandement d'un État membre à l'autre complique encore la donne.

L'application des autres mesures recommandées par le CEPD, telles que la conception de nouvelles fonctions informatiques, sera évaluée dans un deuxième temps, lorsque les autorités du réseau et la Commission auront convenu des principes d'un mécanisme de coordination commun.

2.4. Ressources consacrées au réseau CPC

Comme en 2009, les rapports nationaux bisannuels fournissent peu de données sur les ressources consacrées par les autorités nationales à l'application du règlement. La plupart des États membres indiquent que les activités en matière de CPC font partie intégrante des activités générales et du budget des autorités; la collecte de données précises sur la CPC se révèle donc irréalisable.

Plusieurs rapports montrent – sans toutefois fournir de données chiffrées sur les ressources – que les autorités souhaiteraient participer davantage aux activités en matière de CPC mais qu'elles sont souvent limitées dans leurs choix par les ressources à leur disposition. Ce manque de moyens touche, notamment, les activités communes du réseau et les échanges d'agents, deux volets cofinancés sur le budget de l'Union européenne.

Les données dont la Commission dispose actuellement ne lui permettent pas de déterminer si les États membres veillent bien à ce que les autorités disposent des ressources nécessaires, conformément à l'obligation qui leur incombe en vertu de l'article 4, paragraphe 7, du règlement.

Du reste, certains indices contenus dans les rapports nationaux donnent à penser que l'efficacité (et, donc, l'efficacé) du réseau pourrait pâtir du manque de moyens des autorités. Dans certains cas, ce manque de moyens nuit au fonctionnement des bureaux de liaison uniques, qui, en tant que coordonnateurs nationaux, jouent un rôle capital dans l'application du règlement, surtout dans les pays où les activités prévues par le règlement pour faire appliquer la législation sont menées conjointement par plusieurs autorités. Le problème est abordé plus en détail dans l'évaluation générale du réseau CPC.

2.5. Le Comité CPC

Le règlement institue un comité de représentants des États membres – le Comité CPC – chargé d'aider la Commission à réaliser les tâches qui lui sont confiées en matière d'exécution.

Au cours de la période de référence, le Comité s'est réuni trois à quatre fois par an. Le 6 décembre 2010, il a émis un avis favorable sur un projet de modification de la décision de la Commission portant application du règlement¹³. Adoptée par la Commission le 1^{er} mars 2011, la décision modifiée a établi de nouvelles modalités d'application de l'article 9 du règlement et a précisé les motifs de suppression d'informations dans le système CPC, de manière à corriger le défaut constaté.

Le Comité tient une place capitale dans le réseau CPC: il offre un espace de discussion sur l'évolution des tendances en matière de protection des consommateurs, contribue à la convergence des pratiques des membres du réseau CPC en la matière par l'approbation de normes et de lignes directrices communes (le manuel destiné aux enquêtes sur l'internet ou les lignes directrices sur le fonctionnement de la CPC, par exemple), et fournit des orientations au réseau CPC sous la forme de plans d'action annuels. Ceux-ci portent essentiellement sur les activités communes réalisées par le réseau, telles que les contrôles annuels effectués sur l'internet, appelés «coups de balai».

Le bon fonctionnement du réseau CPC dépend en grande partie de l'impulsion et de l'aide du Comité.

La Commission étudie plus en profondeur la possibilité d'associer également le réseau CPN (*Consumer Policy Network*), qui rassemble les directeurs généraux des ministères nationaux chargés de la protection des consommateurs.

3. MALGRE LES NOMBREUSES AMELIORATIONS APPORTEES AU RESEAU CPC, LE CHEMIN A PARCOURIR EST ENCORE LONG

3.1. Tendances statistiques au cours de la période de référence

Dans l'ensemble, le réseau a traité un nombre de cas comparable à celui traité au cours de la période de référence précédente, soit quelque 540 demandes d'information ou de mesures visant à mettre un terme à une infraction constatée¹⁴. On observe, en revanche, une nette diminution du nombre d'alertes (une «alerte» est un message envoyé par une autorité aux autres autorités concernées pour les informer qu'elle a constaté – ou a de bonnes raisons de soupçonner – l'existence d'une infraction à la législation relative à la protection des consommateurs).

Les infractions les plus couramment traitées par le réseau concernent les dispositions relatives aux pratiques publicitaires mensongères ou trompeuses, qui relèvent de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales¹⁵; viennent

¹³ Décision 2007/76/CE de la Commission; JO L 32 du 6.2.2007, p. 192.

¹⁴ Il convient de souligner que le réseau ne traite que des atteintes aux intérêts collectifs des consommateurs dans une situation transfrontière et non des réclamations individuelles (articles 1^{er} et 3 du règlement CPC).

¹⁵ JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

ensuite les infractions aux dispositions de la directive sur le commerce électronique¹⁶.

Depuis le début, la plupart des cas traités par le réseau touchent à des pratiques utilisant la publicité en ligne: en 2010, 45 % des demandes d'informations et 77 % (un pourcentage en hausse) des demandes de mesures d'exécution portaient sur des messages ciblant des consommateurs par messagerie électronique, par téléphone portable ou par l'internet. Cette situation s'explique en partie par les «coups de balai» annuels effectués par le réseau CPC. Par ces «coups de balai», les autorités contrôlent simultanément un ensemble de sites en ligne d'un secteur donné afin de s'assurer que ces sites respectent les prescriptions légales. La suite à donner aux infractions transfrontalières constatées dans le cadre de ces opérations concertées conduit évidemment à une multiplication des échanges entre autorités. En outre, les nouvelles technologies (l'internet, par exemple) permettent de s'adresser aisément à un nombre potentiellement important de consommateurs, ce qui augmente le risque d'atteinte aux intérêts collectifs.

On constate une baisse relative du nombre de nouveaux cas communiqués au réseau par les autorités depuis le second semestre 2009 (voir annexe du présent rapport pour les données statistiques de la période 2009-2010). Cette tendance à la baisse a jusqu'à présent épargné les demandes de mesures d'exécution, dont le nombre est resté relativement stable (120 nouveaux cas étaient enregistrés dans le système CPC à la fin de 2010).

On n'a pas encore déterminé les causes précises de cette tendance, vraisemblablement due à plusieurs facteurs. Les autorités n'ont pas fait état d'une diminution du nombre d'infractions au droit de la consommation à caractère transfrontalier, mais elles ont mis en évidence, dans leurs rapports, la nécessité de mieux se concerter sur les priorités de leur action visant à faire appliquer ce droit. On constate également à cet égard que les problèmes transfrontaliers décelés lors des derniers «coups de balai» sont moins nombreux qu'au début. Par ailleurs, les autorités connaissent mieux les modalités de coopération prévues par le règlement CPC, de sorte que les demandes sont moins nombreuses mais mieux préparées et que les mécanismes de coopération prévus par le règlement sont utilisés de manière plus rationnelle. L'amélioration du traitement des demandes s'explique également par la diminution du délai de traitement moyen des demandes d'assistance mutuelle: le délai de traitement des demandes de mesures d'exécution, par exemple, est passé de 177 jours (2008) à 92 (2010). Enfin, les causes de cette tendance sont aussi d'ordre technique: la base de données permet désormais le traitement de demandes relatives à plusieurs infractions, alors que, au cours de la première année, les autorités devaient créer une demande distincte pour chaque infraction.

3.2. Évaluation générale

La période de référence du présent rapport a été, dans l'ensemble, une période de stabilisation et de consolidation des activités du réseau, malgré les contraintes imposées aux autorités par le contexte économique et financier difficile dans lequel elles ont dû évoluer. Telle est la conclusion générale qui découle des rapports bisannuels des États membres et de la surveillance du réseau assurée par la Commission.

¹⁶ JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

Dans leur majorité, les autorités considèrent que le réseau est venu à bout des problèmes de mise en route qui ont marqué les deux premières années d'activité. La diminution du délai moyen de traitement des demandes (voir tableau 4 de l'annexe) montre que les agents habilités ont acquis de l'expérience dans le traitement des demandes d'assistance mutuelle qui leur sont adressées par l'intermédiaire du réseau.

Le réseau CPC s'est en outre constitué un noyau dur d'activités communes, en plus des activités de coopération bilatérale. Ces activités communes sont destinées à donner une nouvelle dimension européenne à la lutte contre les infractions à la législation applicable et, à terme, à améliorer la protection des consommateurs dans le marché intérieur. Depuis deux ans, ce sont des activités à part entière du réseau; elles reposent essentiellement sur les enquêtes menées chaque année par celui-ci sur l'internet (les «coups de balai»). Elles apportent des résultats concrets aux consommateurs, dans la mesure où la procédure commune permet aux autorités de collaborer pour mettre un terme aux infractions constatées. À la fin de 2010, un groupe d'autorités a mis en chantier un nouveau projet, cofinancé par la Commission: il s'agit de réfléchir aux moyens de renforcer les capacités de répression en ligne du réseau grâce à l'amélioration des techniques et à la systématisation du partage des connaissances et de l'expertise.

L'évolution récente du réseau peut s'expliquer en partie par le fait que, ces deux dernières années, les autorités ont appris à coopérer par l'intermédiaire du réseau et se sont (plus) familiarisées avec les mécanismes de coopération mis en place par le règlement CPC, d'une part, et avec l'outil informatique mis au point par la Commission aux fins des échanges d'informations du réseau, d'autre part.

La tendance révèle aussi que les mesures prises pour corriger les défauts recensés en 2009 dans le premier rapport bisannuel ont donné des résultats positifs, comme l'attestent de multiples rapports nationaux bisannuels.

Le programme de formation désormais établi chaque année avec les autorités permet de combler plus efficacement les besoins en formation. Un réseau de formateurs nationaux a été mis en place en 2009 pour renforcer les capacités de la Commission. Le bureau d'assistance central (*central Help Desk*) a également été réorganisé au cours de la période de référence de manière à répondre plus rapidement aux demandes des utilisateurs.

La planification des activités communes (et, partant, des ressources) grâce à l'adoption de plans d'action annuels est une méthode de programmation utile, structurée et transparente. Ces plans aident au recensement des domaines d'intérêt commun et comprennent toutes les activités communes réalisées par le réseau, en plus du noyau dur des activités de coopération (coopération généralement bilatérale).

Grâce aux documents d'orientation qui ont été élaborés, les modalités de coopération *via* le réseau CPC sont mieux comprises. Parmi ces documents figurent, entre autres, les lignes directrices relatives au fonctionnement de la CPC, qui sont élaborées par la Commission et qui fournissent des conseils pratiques sur l'application des mécanismes de CPC à partir des pratiques communes qui ont été recensées en décembre 2009, au cours d'un atelier destiné aux autorités.

Les ateliers, organisés à intervalles réguliers depuis 2009, offrent aux autorités une occasion supplémentaire de dialoguer et d'échanger entre elles des pratiques exemplaires, l'objectif étant de faire converger les activités qu'elles déploient pour

faire appliquer la législation. Les thèmes des ateliers sont convenus avec elles au cours de l'examen des plans d'action annuels. Cela va de considérations juridiques (comment faire appliquer, en tout ou en partie, les actes législatifs en matière de protection des consommateurs énumérés en annexe du règlement) à des considérations sur le fonctionnement du réseau (comment élaborer une demande de mesures d'exécution).

En dépit de la consolidation incontestable, ces deux dernières années, des activités du réseau CPC, celui-ci ne fonctionne manifestement pas encore à plein régime. Quelques États membres n'ont toujours pas introduit la moindre demande d'assistance mutuelle (ni la moindre alerte), et un nombre non négligeable d'États membres a traité moins de cinq demandes, tous types confondus. En l'état actuel des choses, neuf États membres tout au plus peuvent être considérés comme des utilisateurs actifs du système depuis le début.

3.3. Le réseau CPC nécessite d'autres améliorations

Au cours des premières années d'activité, les autorités se sont employées avant tout à garantir l'accès à l'outil informatique et à apprivoiser les nouveaux mécanismes de coopération. La prochaine étape consiste à tirer pleinement avantage des possibilités offertes par le réseau.

Des mesures supplémentaires doivent être prises dans les domaines décrits ci-après.

Le nombre d'autorités qui n'utilisent pas activement les mécanismes de coopération mis en place par le règlement CPC demeure élevé. Cela vaut notamment – mais pas exclusivement – pour le contrôle de l'application des actes législatifs sectoriels énumérés en annexe au règlement CPC. Ainsi que l'indique le premier rapport bisannuel, il se peut que l'existence de réseaux parallèles dans ces domaines¹⁷ ait eu une incidence sur l'efficacité du réseau CPC, mais cela doit encore être confirmé. En outre, de nombreuses autorités nationales de protection des consommateurs ont rarement recours au réseau CPC. Une analyse plus approfondie s'impose donc.

Les modalités d'utilisation des outils de coopération établis par le règlement ne sont pas comprises de la même façon par tous les membres du réseau, en dépit de l'existence de modalités communes et de documents d'orientation. Cela est dû, notamment, à une connaissance partielle et à une application parfois peu rigoureuse des modalités (rares sont les autorités qui fournissent régulièrement des informations sur les progrès des enquêtes et des activités visant à faire appliquer la législation qui leur incombent), mais aussi à des divergences plus fondamentales, qui empêchent une utilisation plus efficace des mécanismes de la CPC: ces divergences concernent, notamment, les alertes, les autorités n'ayant pas la même interprétation des modalités d'utilisation de celles-ci, ainsi que les demandes de mesures d'exécution, pour lesquelles les normes en matière d'analyse juridique et de collecte de preuves varient (grandement) d'une autorité à l'autre.

Il n'existe pas d'interprétation commune des priorités du réseau. Les plans d'action annuels recensent des domaines d'intérêt commun mais ne couvrent pas l'ensemble

¹⁷

Cela vaut pour le règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens, pour les articles 86 à 100 de la directive 2001/83/CE sur les médicaments à usage humain et, d'après les remarques figurant dans les rapports nationaux bisannuels, pour les articles de la directive relative aux services de médias audiovisuels.

des activités du réseau. L'enjeu principal sera de continuer à œuvrer à une compréhension commune des questions de protection des consommateurs qui sont soulevées et, éventuellement, de convenir de normes communes dont le respect permettra une utilisation homogène du réseau CPC par toutes les autorités, sans préjudice de l'obligation de répondre aux demandes d'assistance.

Le réseau n'est pas parvenu à se créer une «identité propre» et reste avant tout un réseau virtuel qui n'existe qu'à travers un outil informatique commun. Les contacts entre les responsables du traitement des demandes autres que ceux qui portent sur des formalités demeurent exceptionnels, ce qui peut expliquer pourquoi le réseau n'a jamais utilisé le forum dans le système CPC. La barrière de la langue peut être une autre cause, mais elle n'explique pas à elle seule l'absence d'échanges entre les autorités.

Certains problèmes horizontaux, dont un grand nombre sont déjà recensés dans le rapport bisannuel de 2009, continuent également de nuire au bon fonctionnement du réseau CPC:

- la législation nationale sur la protection des consommateurs varie d'un État membre à l'autre, ce qui tend à allonger les procédures et complique la coopération: les autorités doivent d'abord vérifier si la coopération est envisageable, et dans quelle mesure elle est faisable;
- la question de la législation applicable continue de diviser le réseau; de nouvelles questions sur cette législation et sur les modalités de procédure nationales ont été soulevées lors des ateliers consacrés à ce sujet;
- peu d'informations sont communiquées sur les cas résolus par le réseau, même à l'intérieur de celui-ci, ce qui peut donner l'impression que le réseau ne remplit pas sa mission. Dans le même temps, les autorités ne sont guère disposées à partager ce type d'information: seuls un ou deux rapports nationaux bisannuels fournissent des exemples de cas résolus, alors que cela faisait partie de la structure commune;
- les avis sur le rôle que la Commission devrait jouer dans la coopération en la matière sont partagés.

4. AUTRES DOMAINES DE COOPERATION: LES ACTIVITES COMMUNES ET L'ECHANGE D'AGENTS

4.1. Activités communes et échange d'agents

Au cours de la période de référence, la Commission a continué de financer les activités communes et un programme d'échange d'agents. Ces activités sont destinées avant tout à fournir aux autorités qui participent à la CPC un cadre leur permettant d'échanger des pratiques exemplaires et de coopérer, de manière à éviter les doubles emplois et, surtout, à aider lesdites autorités à faire connaissance et à apprendre les unes des autres.

Comme les rapports de 2009, les rapports nationaux bisannuels dressent un bilan positif de ces activités: les autorités recourent de manière limitée mais constante aux fonds mis à leur disposition chaque année.

Malgré les mesures prises pour améliorer l'attrait des activités pour les autorités, celles-ci mettent en évidence dans leurs rapports des difficultés comparables à celles qui ont été constatées en 2009.

Par exemple, le manque de moyens empêche les autorités de participer à des échanges d'agents et à des projets communs.

La complexité des règles régissant la procédure de candidature et la gestion ultérieure des fonds dissuade les autorités compétentes de s'engager dans ce type d'activités. La barrière de la langue est une cause supplémentaire du nombre relativement faible d'agents participant à un échange.

Le programme d'échange d'agents n'a pas la souplesse nécessaire pour répondre rapidement aux besoins à court terme qui se font jour dans le courant des enquêtes.

4.2. Coopération internationale

En mai 2009, le Conseil a autorisé la Commission à entamer avec les États-Unis la négociation d'un accord de coopération en la matière. Au cours de la période de référence, malgré plusieurs réunions avec la *Federal Trade Commission* – qui est l'autorité américaine compétente –, les négociations n'ont guère progressé, en raison de divergences de vue sur la protection des données.

5. CONCLUSIONS ET MESURES A PRENDRE

5.1. Conclusions

Le réseau CPC est entré dans une phase de consolidation et de stabilisation de ses activités. Les principales réalisations au cours de la période de référence sont les suivantes:

- les problèmes de mise en route des premières années (problèmes de connexion et autres problèmes techniques liés à l'utilisation de la base de données, par exemple) ont été résolus;
- à force d'utiliser l'outil informatique et les nouvelles procédures, les autorités ont fini par se faire la main et par utiliser plus efficacement les outils de coopération établis par le règlement CPC;
- les «coups de balai», coordonnés et surveillés par la Commission, sont devenus des activités à part entière du réseau et ont donné à ce dernier un certain retentissement grâce aux activités médiatiques correspondantes;
- le réseau examine et prévoit ses activités concertées dans les plans d'action annuels;
- l'organisation des formations a été améliorée: celles-ci sont fondées sur des programmes de formation annuels et sont dispensées par des formateurs nationaux organisés en réseau;
- petit à petit, la convergence des modalités de coopération par l'intermédiaire du réseau fait son chemin, grâce aux débats qui se tiennent dans les ateliers et à l'expérience pratique acquise au cours des quatre années d'activité;

- les lignes directrices sur le fonctionnement de la CPC, élaborées par la Commission sur la base des conclusions d'un atelier qui a eu lieu en décembre 2009, fournissent aux agents habilités des conseils pratiques sur le fonctionnement du réseau et sur la manière d'élaborer des demandes d'assistance mutuelle en vertu du règlement CPC.

Toutefois, l'évaluation des deux années écoulées révèle que des problèmes persistent et que le réseau n'a pas encore exploité tout son potentiel. De nombreuses autorités utilisent rarement ou n'utilisent jamais les mécanismes de CPC, et certaines de celles qui s'étaient montrées les plus actives au cours des premières années y ont moins souvent recours à présent, ce qui explique partiellement la baisse relative du nombre de nouvelles demandes traitées par le réseau depuis 2010.

Les difficultés que suscite le contrôle de l'application de la législation à l'échelle transnationale, compte tenu de l'hétérogénéité tant de la législation sur la protection des consommateurs que des modalités de procédure applicables dans les États membres, sont désormais plus apparentes que lors des premières années d'activité du réseau, période durant laquelle les autorités se sont employées avant tout à apprivoiser le système. La durée des procédures et l'hétérogénéité des méthodes utilisées pour faire appliquer la législation comme de l'expérience sont autant de facteurs qui dissuadent plus encore les autorités d'avoir recours au réseau CPC.

Les difficultés rencontrées par les autorités dans certains cas pourraient donner une première indication de la nécessité d'adapter le cadre législatif établi par le règlement CPC, de manière à renforcer le contrôle de l'application de la législation à l'échelle transnationale, certes, mais aussi de revoir les procédures nationales à la lumière du cadre de CPC, de telle sorte que les autorités puissent atteindre pleinement les objectifs du règlement.

La modification d'ordre technique de l'annexe du règlement CPC, adoptée en 2011, a amélioré la clarté juridique en ce qui concerne la liste des dispositions auxquelles les mécanismes de coopération s'appliquent. Cependant, il n'existe pas, à ce jour, d'éléments suffisants pour entamer une révision plus poussée du règlement. L'évaluation par la Commission des années de référence démontre, au contraire, que nombre des difficultés rencontrées par le réseau peuvent être réglées dans le cadre juridique existant.

Il convient donc d'acquérir plus d'expérience et d'obtenir plus d'informations pour mieux se prononcer sur la nécessité de réviser le règlement, le cas échéant, et sur la manière de s'y prendre. Il y a lieu, notamment, de s'attarder sur la question du champ d'application du règlement et de se demander s'il convient de mentionner d'autres actes législatifs d'importance dans l'annexe. Par ailleurs, l'attribution des ressources requises aux autorités restera un enjeu de taille dans les années à venir et conditionnera le bon fonctionnement du réseau.

5.2. Les mesures à prendre

Dans ce contexte, la priorité de la Commission sera de corriger, en coopération étroite avec les États membres, les défauts du cadre législatif existant.

La Commission a recensé les chantiers à court et à moyen terme suivants:

- Poursuivre la consolidation du réseau par l'amélioration des fonctions de son outil informatique et veiller à ce que les agents habilités soient formés par le réseau des formateurs et à ce que les modalités d'application facilitent le traitement homogène et rapide des demandes d'assistance mutuelle.
- Maintenir le financement des activités communes afin de continuer à encourager l'échange de pratiques exemplaires et d'enseignements acquis, tout en réévaluant l'actuel programme d'échange d'agents à la lumière de l'expérience engrangée et des observations des autorités nationales.
- Continuer, en concertation avec les autorités, à faire converger les méthodes appliquées pour veiller à l'application de la législation en la matière grâce à des ateliers, aux activités communes et aux «coups de balai». Il serait également profitable au réseau de réfléchir à de nouvelles modalités de réalisation des activités concertées d'exécution et de surveillance du marché, prévues à l'article 9 du règlement. C'est l'enseignement tiré des «coups de balai» de 2009 et de 2010, qu'un groupe d'autorités a effectués parallèlement à d'autres activités de contrôle de l'application de la législation afin d'en démultiplier les effets. Il y a lieu également de réfléchir à une utilisation optimale des alertes à l'intérieur du réseau.
- Améliorer davantage la planification des activités du réseau. Les plans d'action annuels sont une première étape sur la voie d'un recensement des domaines d'intérêt commun pour les autorités participant au réseau, mais il ne faut pas s'arrêter là, d'autant que les autorités disposent de ressources limitées et éprouvent des difficultés à concilier les priorités nationales et celles de la CPC. Les autorités en ont débattu une première fois à l'occasion d'un atelier sur la hiérarchisation des activités à la fin de 2011.
- Dans le même ordre d'idées, le réseau doit trouver des moyens plus efficaces pour déterminer les priorités en la matière au niveau européen et rassembler les informations de première main obtenues auprès des consommateurs et disponibles au niveau national, d'une part, et les données provenant d'outils tels que le tableau de bord des marchés de consommation, la nouvelle base de données des réclamations et la base de données du réseau des CEC, d'autre part. En ce qui concerne les «coups de balai» à l'échelle de l'Union, un groupe d'autorités réfléchit actuellement à des solutions pour mieux repérer les menaces qui se présentent sur l'internet et permettre au réseau de prendre les mesures qui s'imposent.
- Prendre des mesures pour améliorer la notoriété du réseau CPC. Si la couverture médiatique des «coups de balai» donne un certain retentissement aux réalisations du réseau, les résultats de la coopération (généralement) bilatérale restent trop peu connus. Les rapports nationaux bisannuels indiquent que les travaux du réseau ont des effets tangibles sur les consommateurs, mais que les informations fournies demeurent limitées. Là aussi, un groupe d'autorités travaille actuellement à l'élaboration d'une stratégie de communication interne et externe qui serait appliquée sous la forme de programmes de communication approuvés par le comité CPC. Le groupe a déjà abouti aux premiers résultats concrets: un bulletin d'information, transmis aux autorités deux fois par an.

Dans une perspective à plus long terme, la Commission continue d'évaluer le cadre de coopération et les procédures établis par le règlement CPC, en vue de déterminer si certaines des difficultés rencontrées par le réseau nécessitent une intervention législative.

Les conclusions du présent rapport sont un premier pas dans cette direction et ont servi à l'élaboration du cahier des charges d'une évaluation externe que la Commission est sur le point de lancer et dont les résultats sont attendus pour 2012. Dans ce contexte, il est nécessaire d'étudier les répercussions du champ d'application relativement vaste de l'annexe du règlement CPC sur l'efficacité et l'efficience du réseau, surtout dans les domaines où existent d'autres cadres de coopération. Il convient également d'étudier le rôle que joue la Commission dans les activités du réseau.

ANNEXE

1. Nombre total de demandes d'assistance mutuelle

<i>Année</i>	<i>Alertes (art. 7)</i>	<i>Demandes d'informations (art. 6)</i>	<i>Demandes de mesures d'exécution (art. 8)</i>	<i>TOTAL</i>
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
TOTAL	252	522	569	

2. Demandes d'assistance mutuelle ventilées par directive enfreinte (2007-2010)

	<i>Art. 6 Informations</i>				<i>Art. 7 Alertes</i>				<i>Art. 8 Mesures d'exécution</i>				<i>TOTAL</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	
Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654
Directive 84/450/CEE concernant la publicité trompeuse	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117
Directive 2000/31/CE sur le commerce électronique	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247
Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171

les consommateurs													
Directive 97/7/CE concernant les contrats à distance	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Directive 97/55/CE modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Directive 94/47/CE concernant le droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Directive 85/577/CEE concernant les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Directive 2001/83/CE relative aux médicaments à usage humain	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
Directive 1999/44/CE relative à la vente et aux garanties des biens de consommation	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Règlement (CE) n° 261/2004 relatif au refus d'embarquement et à l'annulation ou au retard important d'un vol	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Directive 98/6/CE relative à l'indication des prix	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
Directive 87/102/CEE relative au crédit à la consommation	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Directive 89/552/CEE relative aux activités de radiodiffusion télévisuelle	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Demandes d'assistance mutuelle ventilées par secteur (2007-2010)

	2007			2008			2009			2010			Total
	Art 6	Art 8	Art 7	Art 6	Art 8	Art 7	Art 6	Art 8	Art 7	Art 6	Art 8	Art 7	
Articles d'habillement et chaussures	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Communication	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Éducation	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Produits alimentaires et boissons non alcoolisées	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Meubles, articles de ménage et entretien courant du foyer	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Santé	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Logement, eau, électricité, gaz et autres combustibles	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Biens et services divers	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Hors classement	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Loisirs et culture	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Restaurants et hôtels	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Transports	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
TOTAL	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

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

	2008	2009	2010
Demandes d'informations (art. 6)	148	208	125
Demandes de mesures d'exécution (art. 8)	177	283	128

5. Demandes d'assistance mutuelle ventilées par méthode de vente (2007-2010)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</i>			<i>Total</i>
	<i>Art 6</i>	<i>Art 8</i>	<i>Art 7</i>	<i>Art 6</i>	<i>Art 8</i>	<i>Art 7</i>	<i>Art 6</i>	<i>Art 8</i>	<i>Art 7</i>	<i>Art 6</i>	<i>Art 8</i>	<i>Art 7</i>	
Vente en dehors des établissements commerciaux	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Catalogue	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Porte à porte	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
Courriel	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Contact direct avec le client	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Télécopie	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Courrier	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Journal	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24

Inconnue	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19
Téléphone	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	81
Magasin	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
Message par téléphone portable	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	35

6. Demandes d'assistance mutuelle introduites/reçues (art. 6, 7 et 8) ventilées par État membre (2007-2010)

	2007		2008		2009		2010	
	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues
Autriche	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgique	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgarie	12	57	2	63	1	34	4	21
Chypre	0	60	0	64	0	34	1	26
République tchèque	2	59	0	66	4	36	4	27
Allemagne	5	72	12	101	16	64	13	59
Danemark	12	64	14	66	10	37	10	23
Estonie	8	57	12	71	6	40	1	21
Espagne	0	72	8	98	23	65	28	50
Finlande	5	58	31	75	2	33	2	23
France	40	65	16	88	56	81	60	38
Grèce	0	58	0	68	0	31	1	23
Hongrie	70	63	30	61	23	32	22	28
Irlande	0	72	0	84	2	48	0	36
Italie	2	59	2	62	4	42	2	33
Lituanie	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxembourg	0	62	0	70	1	39	2	27
Lettonie	4	63	11	66	6	36	6	24
Malte	0	55	0	55	3	34	8	23
Pays-Bas	3	102	13	120	28	82	9	61
Pologne	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugal	0	60	1	68	3	39	0	29
Roumanie	0	53	0	53	1	35	0	25
Suède	7	65	33	79	12	44	6	30
Slovénie	0	59	0	67	0	31	1	21
Slovaquie	2	65	3	72	11	36	6	28
Royaume-Uni	14	90	65	84	45	84	27	54

TOTAL	317		384		355		258	
-------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

7. Demandes d'assistance mutuelle introduites/reçues ventilées par État membre (2007)

	Demandes d'informations Art. 6		Alertes Art. 7		Demandes de mesures d'exécution Art. 8		TOTAL	
	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues
Autriche	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgique	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgarie	4	2	0	55	8	0	12	57
Chypre	0	3	0	56	0	1	0	60
République tchèque	1	4	0	55	1	0	2	59
Allemagne	1	10	2	55	2	7	5	72
Danemark	12	7	0	55	0	2	12	64
Estonie	1	2	1	53	6	2	8	57
Espagne	0	10	0	52	0	10	0	72
Finlande	5	3	0	54	0	1	5	58
France	19	6	7	56	14	3	40	65
Grèce	0	2	0	55	0	1	0	58
Hongrie	68	4	2	55	0	4	70	63
Irlande	0	7	0	56	0	9	0	72
Italie	0	3	2	54	0	2	2	59
Lituanie	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxembourg	0	4	0	56	0	2	0	62
Lettonie	0	5	1	54	3	4	4	63
Malte	0	1	0	54	0	0	0	55
Pays-Bas	3	27	0	60	0	15	3	102
Pologne	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugal	0	5	0	55	0	0	0	60
Roumanie	0	3	0	49	0	1	0	53
Suède	3	6	0	54	4	5	7	65
Slovénie	0	2	0	54	0	1	0	59

Slovaquie	0	8	0	55	2	2	2	65
Royaume-Uni	0	18	5	63	9	9	14	90
TOTAL	160	158	71		86	92	317	

8. Demandes d'assistance mutuelle introduites/reçues ventilées par État membre (2008)

	Demandes d'informations Art. 6		Alertes Art. 7		Demandes de mesures d'exécution Art. 8		TOTAL	
	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues
Autriche	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgique	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgarie	0	0	0	63	2	0	2	63
Chypre	0	0	0	64	0	0	0	64
République tchèque	0	2	0	63	0	1	0	66
Allemagne	3	13	2	68	7	20	12	101
Danemark	0	1	1	64	13	1	14	66
Estonie	10	0	0	64	2	7	12	71
Espagne	0	29	0	59	8	10	8	98
Finlande	0	1	20	74	11	0	31	75
France	7	5	0	65	9	18	16	88
Grèce	0	5	0	63	0	0	0	68
Hongrie	6	3	4	55	20	3	30	61
Irlande	0	2	0	63	0	19	0	84
Italie	1	3	1	51	0	8	2	62
Lituanie	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxembourg	0	1	0	68	0	1	0	70
Lettonie	0	1	1	63	10	2	11	66
Malte	0	1	0	54	0	0	0	55
Pays-Bas	2	24	4	59	7	37	13	120
Pologne	2	1	0	63	7	1	9	65
Portugal	0	1	1	63	0	4	1	68
Roumanie	0	0	0	53	0	0	0	53

Suède	15	2	10	72	8	5	33	79
Slovénie	0	1	0	64	0	2	0	67
Slovaquie	0	4	0	63	3	5	3	72
Royaume-Uni	43	8	12	65	10	11	65	84
TOTAL	118	121	100		166	167	384	

9. Demandes d'assistance mutuelle introduites/reçues ventilées par État membre (2009)

	Demandes d'informations Art. 6		Alertes Art. 7		Demandes de mesures d'exécution Art. 8		TOTAL	
	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues
Autriche	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgique	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgarie	1	3	0	31	0	0	1	34
Chypre	0	3	0	31	0	0	0	34
République tchèque	0	2	0	31	4	3	4	36
Allemagne	3	14	0	36	13	14	16	64
Danemark	6	1	0	32	4	4	10	37
Estonie	0	3	0	33	6	4	6	40
Espagne	7	15	4	37	12	13	23	65
Finlande	0	0	1	31	1	2	2	33
France	40	20	1	38	15	23	56	81
Grèce	0	0	0	31	0	0	0	31
Hongrie	10	1	1	31	12	0	23	32
Irlande	1	2	0	32	1	14	2	48
Italie	1	3	1	35	2	4	4	42
Lituanie	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxembourg	0	4	0	31	1	4	1	39
Lettonie	0	3	1	31	5	2	6	36
Malte	0	3	0	31	3	0	3	34
Pays-Bas	26	21	1	32	1	29	28	82
Pologne	0	1	0	33	3	1	3	35

Portugal	0	1	0	34	3	4	3	39
Roumanie	0	0	0	31	1	4	1	35
Suède	4	4	0	35	8	5	12	44
Slovénie	0	0	0	31	0	0	0	31
Slovaquie	2	0	0	31	9	5	11	36
Royaume-Uni	22	21	8	39	15	24	45	84
TOTAL	150	149	44		161	169	355	

10. Demandes d'assistance mutuelle introduites/recues ventilées par État membre (2010)

	Demandes d'informations Art. 6		Alertes Art. 7		Demandes de mesures d'exécution Art. 8		TOTAL	
	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues	Introduites	Reçues
Autriche	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgique	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgarie	0	0	4	21	0	0	4	21
Chypre	0	2	1	22	0	2	1	26
République tchèque	2	0	1	22	1	5	4	27
Allemagne	2	12	0	26	11	21	13	59
Danemark	0	0	0	23	10	0	10	23
Estonie	0	0	0	21	1	0	1	21
Espagne	1	10	5	31	22	9	28	50
Finlande	1	0	1	21	0	2	2	23
France	45	1	1	23	14	14	60	38
Grèce	0	1	0	22	1	0	1	23
Hongrie	9	2	3	21	10	5	22	28
Irlande	0	3	0	23	0	10	0	36
Italie	1	1	0	26	1	6	2	33
Lituanie	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxembourg	2	3	0	23	0	1	2	27
Lettonie	0	0	0	21	6	3	6	24
Malte	0	1	0	21	8	1	8	23

Pays-Bas	1	16	2	24	6	21	9	61
Pologne	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugal	0	1	0	27	0	1	0	29
Roumanie	0	1	0	23	0	1	0	25
Suède	1	4	2	22	3	4	6	30
Slovénie	1	0	0	21	0	0	1	21
Slovaquie	1	4	0	23	5	1	6	28
Royaume-Uni	6	18	11	25	10	11	27	54
TOTAL	89	87	37		132	128	258	

11. Connexion au SCPC et vérifications d'utilisation – Nombre d'autorités compétentes (décembre 2010)

<i>Utilisateurs du SCPC</i>	<i>Autorités</i>
<i>750 utilisateurs actifs dans 30 pays</i>	<p><i>346 autorités et 30 bureaux de liaison uniques ayant accès au SCPC</i></p> <p><i>30 % d'entre eux n'ont jamais introduit de demande d'assistance mutuelle, alors qu'ils disposent d'un mot de passe.</i></p>