



Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

2016/2062(INI)

18.7.2016

AVIS

de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

à l'intention de la commission des transports et du tourisme

sur une stratégie de l'aviation pour l'Europe
(2016/2062(INI))

Rapporteure pour avis: Anneleen Van Bossuyt

PA_NonLeg

SUGGESTIONS

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission des transports et du tourisme, compétente au fond, à incorporer dans la proposition de résolution qu'elle adoptera les suggestions suivantes:

1. se félicite de l'inclusion d'une section spécialement consacrée aux consommateurs dans la stratégie de l'aviation de la Commission; observe que de nombreux droits applicables aux consommateurs qui réservent des voyages sont toujours basés sur la législation horizontale en matière de protection des consommateurs; estime par conséquent que le bilan de qualité de l'acquis en matière de protection des consommateurs devrait en tenir compte;
2. mesure l'importance du secteur de l'aviation en tant que moteur de croissance et d'emploi et comme source de nouveaux débouchés commerciaux pour l'économie européenne, ainsi que le rôle crucial qu'il joue dans la mobilité des marchandises, des personnes et des services au sein du marché intérieur;
3. mesure l'importance du secteur de l'aviation pour l'industrie aéronautique européenne, qui est le leader mondial de la production d'avions civils et qui occupe plus de 500 000 travailleurs dans l'Union;
4. constate les avantages de la libéralisation du transport aérien dans l'Union européenne, ainsi que de la création du marché unique pour les services de transport aérien de passagers;
5. regrette la fragmentation de l'espace aérien de l'Union européenne, dont le coût est estimé à 5 milliards d'euros par an par la Commission et qui cause notamment des retards pour les passagers;
6. regrette que le Conseil ne soit toujours pas parvenu à un accord au sujet du règlement sur les droits des passagers (révision du règlement (CE) n° 261/2004), à l'égard duquel le Parlement avait remis son rapport en avril 2014; se félicite que la Commission ait décidé de recourir à des orientations pour l'interprétation de la réglementation en vigueur, mais estime qu'il est indispensable d'adopter la version révisée du règlement (CE) n° 261/2004 afin de garantir la sécurité juridique des consommateurs et du secteur aéronautique et de remédier aux lacunes de la législation actuelle; souligne que le renforcement des droits des consommateurs doit être l'un des grands objectifs de la stratégie de l'aviation et de toute réforme de la réglementation du secteur aérien;
7. rappelle l'opération "coup de balai" entreprise en 2013 par la Commission et les autorités nationales chargées de faire appliquer la législation sur les sites web offrant des services de voyage à travers l'Union; relève que cette opération "coup de balai" a mis en évidence des problèmes importants pour plus de deux tiers des sites web inspectés, qui ont trait aux éléments suivants: les informations de contact obligatoires ne sont pas renseignées; les instructions fournies quant aux modalités de dépôt d'une réclamation sont insuffisantes; la bonne réception des réclamations n'est pas garantie ou celles-ci ne reçoivent pas de réponse; les suppléments de prix comme les frais de bagages et d'assurance ou les politiques d'annulation ou de modification des réservations n'apparaissent pas sous la forme d'une option à choisir; les prix totaux ne sont pas affichés dès le départ;

8. demande dès lors à la Commission de poursuivre ses travaux de recherche sur l'évolution du marché numérique des voyages en vue de définir les politiques propres à garantir des conditions équitables pour les entreprises de voyages et à protéger les consommateurs en leur garantissant transparence et neutralité lorsqu'ils recherchent, planifient ou réservent des produits et des services pour leurs voyages;
9. prend acte des progrès réalisés à la suite de l'opération "coup de balai", dans le cadre de laquelle 191 sites web ont été mis à jour sur une période de douze mois et d'autres sites web font l'objet de procédures en cours;
10. souligne que la consultation publique menée préalablement à l'élaboration de la stratégie de l'aviation révèle que les consommateurs sont toujours confrontés à des problèmes lorsqu'ils réservent des billets d'avion ou lorsqu'ils s'enregistrent en ligne; invite la Commission à rendre compte plus en détail des progrès réalisés pour mettre les sites web de voyages en conformité avec la législation de l'Union, ainsi que de ses projets futurs pour garantir l'application de la législation dans ce domaine que ce soit pour la vente "en ligne" ou "hors ligne" de billets d'avion;
11. demande à la Commission européenne de renforcer le contrôle des compagnies aériennes en général et des compagnies à bas coûts en particulier, afin de veiller au respect du droit de l'Union concernant les droits des passagers et la sécurité aérienne;
12. met en avant l'importance de faire en sorte que les sites web et les applications proposant des voyages respectent la législation de l'Union, surtout celle en matière de droits des consommateurs, dès lors qu'en 2015, les réservations de voyages et d'hébergements de vacances ont représenté 52 % de tous les achats effectués en ligne et qu'il est indispensable d'encourager les consommateurs à se tourner vers ce secteur et d'accroître la confiance dans l'environnement en ligne pour le bon développement des PME du tourisme; estime que les consommateurs qui utilisent ces sites doivent être correctement informés, sans être induits en erreur, et que les entreprises doivent prendre les mesures qui s'imposent pour protéger tant les consommateurs que leurs hôtes sur le plan de la sûreté et de la sécurité;
13. rappelle l'importance de la protection ainsi que du respect effectif, tant en ligne que hors ligne, des droits des consommateurs qui réservent et effectuent des voyages, y compris les personnes handicapées et celles à mobilité réduite, en ce qui concerne l'accessibilité, l'assistance et l'accès aux informations;
14. se félicite de l'accord final conclu sur la directive sur les voyages à forfait et de son adoption; estime que les nouvelles règles présenteront des avantages notables pour les consommateurs qui souhaitent réserver des voyages et des services apparentés de cette manière;
15. réaffirme son attachement aux normes de sécurité et de sûreté élevées tant au niveau aérien qu'aéroportuaire; accueille favorablement la prise en compte du concept de contrôle unique de sûreté et se félicite que la Commission soit résolue à encourager l'adoption de ce concept auprès de ses principaux partenaires commerciaux; souscrit également à la volonté de la Commission de maintenir ces normes élevées tout en allégeant la lourdeur des contrôles de sécurité grâce à l'utilisation des nouvelles technologies;

16. se félicite de l'augmentation notable de la connectivité des aéroports au sein de l'Union ces dix dernières années; regrette que certaines régions soient encore mal desservies et que les consommateurs des villes, régions et pays moins bien connectés subissent un désavantage concurrentiel par rapport à ceux qui bénéficient de liaisons grâce aux grands pôles aéroportuaires; estime que la stratégie de l'aviation doit accorder une attention particulière aux régions moins bien reliées et aux aéroports plus petits, en particulier dans les régions ultrapériphériques et moins peuplées, et qu'il y a lieu de tenir compte des conclusions de la Cour des comptes européenne en la matière¹; insiste sur la nécessité de procéder à l'examen de la directive sur les redevances aéroportuaires et invite instamment la Commission à évaluer les effets néfastes des redevances en vigueur dans le domaine aérien;
17. invite la Commission à évaluer le caractère loyal des pratiques qui obligent les consommateurs à supporter des frais importants pour leurs bagages ou pour des services de billetterie lorsque ceux-ci n'ont pas été réservés préalablement à l'enregistrement ou à l'embarquement;
18. se félicite de l'intention de la Commission de renforcer les attributions réglementaires de l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA); souligne que les considérations en matière de sécurité et de sûreté doivent être au cœur de tous les efforts destinés à améliorer les performances et l'efficacité du marché unique européen de l'aviation, de façon à préserver la confiance des consommateurs et la compétitivité du secteur aéronautique de l'Union européenne au niveau mondial; insiste sur la nécessité de mettre en place des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives afin de garantir une culture de la conformité, ainsi que des normes de sécurité et de sûreté élevées dans le secteur aéronautique de l'Union européenne;
19. rappelle que les consommateurs doivent toujours avoir accès à un dispositif leur permettant d'adresser leurs réclamations aux opérateurs du marché et de demander des remboursements; estime que ce système doit être mis à la disposition des consommateurs de manière à ne pas les dissuader d'exercer leurs droits, et que les consommateurs devraient être clairement informés de l'existence d'un tel système; invite la Commission à travailler en étroite collaboration avec les autorités nationales chargées de faire appliquer la législation afin de veiller à ce que les opérateurs du marché respectent ces exigences;
20. estime, tout en mesurant les perspectives offertes par les drones, actuellement en plein essor, que la sécurité et la sûreté des passagers constituent une priorité, et invite donc instamment la Commission à mettre en place un cadre adapté propre à garantir l'utilisation en toute sécurité des drones dans l'Union européenne;
21. demande à la Commission de fournir de plus amples informations sur les mesures qu'elle envisage d'adopter en ce qui concerne les sites web de comparaison des prix dans le domaine des voyages aériens, qui peuvent être préjudiciables aux consommateurs s'ils revêtent une présentation déloyale qui accorde un traitement préférentiel en fonction d'accords commerciaux;
22. souligne qu'il est nécessaire que les agents et opérateurs aériens fassent la promotion du

¹ "Infrastructures aéroportuaires financées par l'UE: des investissements peu rentables", Cour des comptes européenne (21/2014)

numéro d'urgence européen "112" sur leurs sites web et billets électroniques;

23. souligne l'importance de continuer à appliquer des normes élevées et à observer une démarche coordonnée entre les États membres dans les domaines liés au secteur de l'aviation, tels que le tourisme, l'emploi, la politique des consommateurs et l'environnement, notamment en matière de réduction des nuisances sonores et de qualité de l'air.

RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION SAISIE POUR AVIS

Date de l'adoption	14.7.2016
Résultat du vote final	+: 31 -: 0 0: 2
Membres présents au moment du vote final	Carlos Coelho, Sergio Gaetano Cofferati, Nicola Danti, Vicky Ford, Ildikó Gáll-Pelcz, Evelyne Gebhardt, Maria Grapini, Sergio Gutiérrez Prieto, Robert Jarosław Iwaszkiewicz, Liisa Jaakonsaari, Jiří Maštálka, Eva Paunova, Jiří Pospíšil, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Olga Sehnalová, Ivan Štefanec, Catherine Stihler, Richard Sulík, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Mylène Troszczynski, Anneleen Van Bossuyt, Marco Zullo
Suppléants présents au moment du vote final	Jan Philipp Albrecht, Pascal Arimont, Kaja Kallas, Julia Reda, Ulrike Trebesius, Lambert van Nistelrooij, Kerstin Westphal
Suppléants (art. 200, par. 2) présents au moment du vote final	Gesine Meissner, Lieve Wierinck