



28.9.2012

COMMUNICATION AUX MEMBRES

Objet: Pétition 1269/2011, présentée par Jürgen Köhler, de nationalité allemande, sur des lacunes dans les dispositions relatives au retard des bagages dans le règlement n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident

1. Résumé de la pétition

Le pétitionnaire fait état des problèmes qui surviennent lors du versement d'un dédommagement pour un retard de bagages, parce que les compagnies aériennes refusent de renvoyer le récépissé original. De nombreux voyageurs ont souscrit une assurance privée qui verse un dédommagement plus important que celui que les compagnies aériennes sont tenues de payer aux personnes concernées, au titre du règlement n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident. Pour payer la différence entre l'indemnité de la compagnie aérienne et celle de l'assurance privée, les compagnies d'assurance exigent cependant que l'assuré présente les récépissés originaux des achats qu'il ou elle a dû réaliser et que les intéressés ont tout d'abord dû présenter au bureau de dédommagement de la compagnie aérienne. Le pétitionnaire s'interroge sur la légalité de la rétention, par les compagnies aériennes, des récépissés originaux, et il prie le Parlement européen de bien vouloir vérifier si cette situation respecte l'esprit et la lettre du règlement susnommé et les principes européens de protection du consommateur.

2. Recevabilité

Déclarée recevable le 5 mars 2012. La Commission a été invitée à fournir des informations (article 202, paragraphe 6, du règlement).

3. Réponse de la Commission, reçue le 28 septembre 2012

Bien que le règlement (CE) n° 889/2002 établisse la base juridique quant à la responsabilité

des transporteurs aériens en cas de perte ou de retard des bagages, il ne prévoit pas de procédure standard pour la validation d'une requête. Les procédures, y compris les exigences concernant les récépissés originaux, varieront donc d'un transporteur à l'autre.

Cependant, ces procédures doivent respecter la réglementation de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs, et notamment la directive concernant les clauses abusives dans les contrats¹ et la directive relative aux pratiques commerciales déloyales², ainsi que la législation nationale applicable concernant les procédures judiciaires et les moyens de preuve.

La directive relative aux pratiques commerciales déloyales, qui empêche les professionnels d'avoir recours à des pratiques trompeuses et agressives à l'encontre des consommateurs, exige que les entreprises opèrent conformément aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elles ne fournissent pas aux consommateurs des informations fausses, mensongères ou incomplètes sur un grand nombre d'aspects, y compris le service après-vente et la politique de traitement des réclamations. En outre, lors d'une invitation à l'achat, la directive exige des professionnels qu'ils fournissent ces informations de façon claire, intelligible et en temps opportun.

La directive concernant les clauses abusives dans les contrats prévoit que les clauses contractuelles doivent être rédigées dans un langage clair et intelligible et qu'une clause contractuelle causant un déséquilibre significatif entre les parties au détriment du consommateur est considérée comme abusive et ne doit pas, à ce titre, être contraignante.

En ce qui concerne les infractions transfrontalières, les pratiques commerciales déloyales et les clauses abusives relèvent de la compétence du réseau paneuropéen de mise en œuvre établi par le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la protection des consommateurs³. Ce règlement établit un réseau d'autorités chargées de l'application de la législation et les charge de détecter, enquêter et mettre un terme à de telles infractions.

Conclusions

La Commission suggère au pétitionnaire d'informer l'autorité nationale compétente s'il estime qu'une pratique commerciale d'un transporteur aérien enfreint la législation sur les pratiques commerciale déloyales et/ou sur les clauses contractuelles abusives. Une liste des autorités nationales compétentes en matière de consommation peut être consultée à l'adresse internet suivante: [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm].

En ce qui concerne les infractions transfrontalières à la législation de l'Union européenne sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses abusives, les autorités nationales peuvent décider de coopérer avec le réseau de coopération pour la protection des consommateurs établi par le règlement (CE) n° 2006/2004.

¹ JO L 095 du 21.4.1993, p. 29.

² JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

³ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.