

Protection des consommateurs: litiges transfrontaliers, coopération administrative et judiciaire (Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)

2003/0162(COD) - 25/05/2016 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport évaluant l'efficacité du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC). Le but de ce règlement est de mettre en place un cadre formel de coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation, en vue de lutter contre les pratiques problématiques qui revêtent une dimension transfrontière.

Contexte politique et chiffres clés : le rapport note que le respect des règles de protection des consommateurs continue d'influer sur la confiance des consommateurs et des commerçants dans les marchés transfrontières au sein de l'UE :

- selon des estimations fondées sur un échantillon représentatif de **cinq secteurs en ligne** (habillement, produits électroniques, loisir, crédit à la consommation et voyages à forfait), **37% des commerçants** en ligne de l'UE ne respectent pas le droit des consommateurs. Le préjudice qui en résulte pour ceux-ci s'élève à environ **770 millions EUR par an** pour les seuls secteurs examinés ;
- selon une enquête Eurostat de 2014, si 44% des consommateurs achetaient en ligne dans leur propre pays, ils n'étaient que **15% à effectuer des achats en ligne** dans d'autres pays de l'UE. Si 61% des consommateurs de l'UE déclarent se sentir en confiance lorsqu'ils font un achat sur l'internet auprès d'un détaillant établi dans leur État membre de résidence, ce pourcentage tombe à 38% lorsque le vendeur est établi dans un autre État membre de l'UE ;
- la part du commerce de détail représentée par le commerce électronique reste plus faible en Europe qu'aux États-Unis: en 2014, elle était de **7,2% dans l'UE** contre 11,6% aux États-Unis.

Dans les stratégies pour un [marché unique numérique](#) et pour le [marché unique](#) adoptées en 2015, la Commission a exprimé sa volonté d'exploiter pleinement le potentiel des marchés de consommation transfrontières, **tant en ligne qu'hors ligne**, pour soutenir la croissance économique dans l'UE. Elle estime que dans l'environnement électronique, **seule la coopération entre les autorités nationales** permet de lutter efficacement contre les infractions au droit des consommateurs commises dans un contexte transfrontière.

Le Commission a procédé à une **analyse approfondie** du fonctionnement du règlement CPC. Cette analyse a comporté plusieurs étapes, dont une évaluation externe (2012), une consultation publique (2013-2014), deux rapports bisannuels (2009 et 2012) et le [rapport de la Commission de 2014](#) sur le fonctionnement du règlement CPC.

L'analyse ayant mis en évidence le besoin d'améliorer et de moderniser le règlement CPC, il a été procédé en 2015 à **une analyse d'impact détaillée** des diverses options possibles afin de déterminer s'il est nécessaire de présenter une proposition législative pour modifier le règlement.

Évaluation de l'efficacité des mécanismes de fonctionnement du CPC : l'évaluation a montré que le règlement a conféré des compétences minimales communes aux autorités nationales et leur a permis de mettre un terme à des infractions commises au-delà des frontières :

- depuis 2007, par exemple, **plus de 4.500 sites web de commerce électronique ont été passés au crible** pour détecter d'éventuelles infractions à la législation européenne, ce qui s'est traduit par une amélioration du respect de la législation ;
- en 2014, des **actions coordonnées** ont été lancées obtenir des opérateurs concernés qu'ils mettent un terme aux pratiques commerciales déloyales dans des domaines d'intérêt commun sur le territoire de l'UE (par exemple, dans les domaines de la location de voitures ou des jeux en ligne proposant des achats d'applications intégrées).

En dépit des résultats positifs sur le plan de la pertinence des objectifs du règlement, l'évaluation externe et la consultation publique ont mis en évidence les **problèmes** suivants :

- les autorités chargées de veiller à l'application de la législation disposent de pouvoirs minimums insuffisants pour pouvoir coopérer de manière rapide et efficace, surtout dans l'environnement numérique ;
- les informations sur le marché ne sont pas suffisamment partagées ;
- le mécanisme est limité lorsqu'il s'agit de contrer des infractions concernant plusieurs États membres.

Moderniser le règlement CPC : à la lumière de ces constations, la Commission propose de moderniser le règlement CPC actuel afin d'améliorer l'application transfrontière de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Sur la base de l'analyse d'impact réalisée par la Commission, on a estimé que, pour le sous-ensemble de cinq marchés en ligne étudié, une diminution de 10 points du taux de non-respect de 37% pourrait permettre de **ramener le préjudice subi par les consommateurs** (estimé à 770 millions EUR par an), **à quelque 539 millions EUR, soit une réduction de 30%.**

Les modifications que la Commission propose d'apporter au règlement CPC concernent notamment les aspects suivants :

- **clarifier le champ d'application** du règlement afin de couvrir les infractions généralisées à la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs commises simultanément dans plusieurs États membres, quelle que soit la structure organisationnelle de l'opérateur concerné ; étendre le champ d'application aux infractions qui peuvent durer pendant un laps de temps relativement court (par exemple, les campagnes publicitaires trompeuses étalées sur quelques jours), mais qui ont des répercussions négatives durables sur les consommateurs ;
- **renforcer la clarté et accroître la rapidité et l'efficacité du mécanisme d'alerte** et permettre aux associations de consommateurs de publier des alertes concernant des infractions possibles en tant qu'informations destinées aux autorités chargées de veiller à l'application de la législation ;
- **préciser la portée de certains des pouvoirs minimums** existants nécessaires aux autorités chargées de veiller à l'application de la législation pour coopérer ;
- mettre en place **un système de planification** qui permettra la coordination des priorités en matière de contrôle de l'application de la législation pour les actions menées dans ce domaine dans un contexte transfrontière ;
- préciser que les éléments de preuve peuvent être efficacement partagés dans l'ensemble du réseau et être utilisés en continu dans les différentes juridictions nationales, sans exiger qu'ils aient une forme ou un format spécifique, préciser les procédures de coopération et **renforcer le rôle de coordination de la Commission** et des bureaux de liaison uniques ;
- **lutter contre les infractions généralisées** (c'est-à-dire portant préjudice dans au moins 3/4 des États membres, représentant ensemble au moins 3/4 de la population de l'UE) au moyen d'une **procédure commune unique** dont l'objectif serait de constater l'infraction et d'y mettre un terme par une coopération avec les opérateurs concernés au niveau de l'UE, lesquels s'engageraient à

modifier leurs pratiques. Au cas où des sociétés refuseraient de coopérer ou ne respecteraient pas leurs engagements, les États membres devraient prendre des mesures coercitives de façon coordonnée.

Les modifications proposées étant nombreuses, la Commission a proposé de **remplacer l'actuel règlement CPC** par un texte qui consolidera toutes ces modifications.