

Protection des consommateurs dans l'Union européenne: application efficace et modernisation des règles

2018/0090(COD) - 11/04/2018 - Document de base législatif

OBJECTIF: assurer une meilleure application de la réglementation et moderniser les règles de l'UE en matière de protection des consommateurs, en particulier au vu de l'évolution numérique.

ACTE PROPOSÉ: Directive du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN: le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE: l'évaluation des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs et de récentes infractions transfrontalières au droit des consommateurs de l'UE, en particulier le scandale du «Dieselgate», ont montré que **des améliorations étaient encore possibles pour renforcer la protection des consommateurs**.

En vue de renforcer l'application du droit européen des consommateurs face au risque croissant d'infractions à l'échelle européenne, la présente proposition introduit des **modifications ciblées dans quatre directives** sur les droits des consommateurs, à savoir i) la [directive 2005/29/CE](#) relative aux pratiques commerciales déloyales; ii) la [directive 2011/83/UE](#) relative aux droits des consommateurs; iii) la [directive 93/13/CEE](#) concernant les clauses abusives dans les contrats et iv) la [directive 98/6/CE](#) relative à l'indication des prix.

La proposition est accompagnée d'une [proposition relative aux recours collectifs](#) dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

ANALYSE D'IMPACT: l'option privilégiée combine i) le renforcement du caractère dissuasif et la proportionnalité de l'application par la sphère publique grâce à des règles plus strictes en matière de sanctions et à une procédure de cessation plus efficace et ii) le droit du consommateur à des recours individuels.

CONTENU: la présente proposition modifie les règles de protection des consommateurs de l'UE en vigueur comme suit :

1) Modifications de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales):

- **Recours individuels:** la proposition prévoit que les consommateurs auront le droit d'introduire des recours individuels s'ils sont lésés par des pratiques commerciales déloyales, telles que le marketing agressif. Les États membres devraient mettre en place **des recours contractuels et non contractuels**. Au minimum, les recours contractuels devraient inclure le droit de résilier le contrat. Les recours non contractuels devraient, au minimum, inclure le droit à l'indemnisation des dommages.
- **Sanctions:** une liste de **critères communs non exhaustifs** permettant d'évaluer la gravité des infractions (à l'exception des infractions mineures) serait introduite dans la directive. Les autorités chargées de l'application de la législation seraient tenues de prendre en compte ces critères pour décider des sanctions à prendre et de leur niveau. Lors de la fixation du montant de l'amende, les autorités nationales devraient tenir compte du chiffre d'affaires et des bénéfices nets du

professionnel en infraction, ainsi que des amendes qui lui auraient été infligées pour la même infraction dans d'autres États membres. Pour les **infractions de grande ampleur** et les «infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union», elles auraient le pouvoir d'imposer des amendes maximales qui s'élèveraient au moins à **4 % du chiffre d'affaires** du professionnel en infraction dans l'État membre ou les États membres concernés.

- **Publicité cachée:** aujourd'hui, les **placements payants** (lorsque des tiers paient pour bénéficier d'un meilleur classement) et les **inclusions payantes** (lorsque des tiers paient pour apparaître dans la liste des résultats de recherche) ne sont souvent pas indiqués du tout, ou ils ne sont indiqués que d'une manière ambiguë et pas clairement visible pour les consommateurs qui utilisent des applications numériques comme des places de marché en ligne ou des outils de comparaison. Il est proposé de clarifier les dispositions sur l'interdiction de la publicité cachée afin de préciser que les plateformes en ligne doivent indiquer les résultats de recherche contenant des «placements payants» (ou des «inclusions payantes»).
- **Ventes hors établissement:** la proposition précise que la directive 2005/29/CE n'empêche pas les États membres d'adopter des règles visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs contre des pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses, dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but de promouvoir des produits aux consommateurs, lorsque de telles restrictions sont justifiées par des raisons d'ordre public ou de respect de la vie privée.
- **Produits à «double niveau de qualité»:** la proposition modifie la directive 2005/29/CE en précisant que les activités de marketing qui présentent un produit comme identique à un même produit commercialisé dans plusieurs autres États membres, alors que ces produits ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, et qui amènent le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, constituent **une pratique commerciale trompeuse** que les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas conformément aux dispositions de la directive.

2) Modifications de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs): les modifications proposées visent à:

- **étendre l'application de la directive aux services numériques « gratuits »** pour lesquels les consommateurs ne versent pas d'argent mais fournissent des données à caractère personnel, telles que: stockage dans le nuage, réseaux sociaux et comptes de messagerie électronique. Lorsqu'ils achètent un service numérique, les consommateurs bénéficieraient donc **des mêmes droits à l'information et auraient 14 jours pour résilier leur contrat**, indépendamment du fait qu'ils paient pour le service avec de l'argent ou en fournissant des données personnelles;
- **introduire plus de transparence pour les consommateurs sur les places de marché en ligne:** aujourd'hui, les consommateurs ne savent pas toujours comment les offres qui leur sont présentées sur une place de marché en ligne ont été classées ni auprès de qui ils achètent (un professionnel ou un autre consommateur). La proposition introduit des **obligations d'informations supplémentaires** dans la directive 2011/83/UE, qui imposent aux places de marché en ligne 1) de décrire les principaux paramètres déterminant le classement des différentes offres, 2) d'indiquer si le tiers proposant le produit est un professionnel ou non, 3) d'indiquer si la législation sur la protection du consommateur s'applique et 4) quel professionnel (fournisseur tiers ou place de marché en ligne) est responsable pour garantir les droits du consommateur liés au contrat (tels que le droit de rétractation ou la garantie légale);
- **alléger charges inutiles pour les entreprises** en éliminant notamment les obligations qui pèsent sur elles en lien avec le droit de rétractation. Ainsi, les consommateurs ne pourraient plus renvoyer des produits qu'ils ont déjà utilisés et non simplement essayés et les professionnels ne devraient plus rembourser les consommateurs avant d'avoir effectivement reçu les marchandises renvoyées.

Chacune des deux autres directives (la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats 3 et la directive 98/6/CE relative à l'indication des prix) ne serait modifiée qu'en ce qui concerne les sanctions.