

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

2018/0090(COD) - 28/01/2019 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Daniel DALTON (ECR, UK) sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'UE.

La commission compétente a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Exigences de transparence pour les places de marché en ligne

Les places de marché en ligne ou les services de comparaison donnant accès à des avis de consommateurs sur les produits devraient fournir des informations sur les procédés employés pour solliciter et présenter les avis des consommateurs, en indiquant si l'authenticité de ces avis est vérifiée. Les consommateurs devraient également savoir si le tiers qui propose les biens et les services est un professionnel ou non.

Lorsque des services de comparaison permettent aux consommateurs de rechercher des produits à partir d'une requête consistant en un mot-clé, une phrase ou la saisie d'autres données, ils devraient fournir des informations sur les principaux paramètres, présentés par ordre d'importance, qui déterminent le classement des offres présentées au consommateur en réponse à sa requête de recherche.

Les députés demandent que des informations précises sur les réductions de prix (dans le cas de voyages par exemple) figurent dans les résultats de recherche des places de marché en ligne. Les places de marché en ligne devraient également, le cas échéant, indiquer la classification officielle d'un produit ou service (par exemple, le système de classification par étoiles pour les hôtels dans le secteur du tourisme).

En outre, les places de marché en ligne qui se rendent compte de l'illégalité d'une offre, d'un produit ou service sur leur plateforme, devraient informer les consommateurs de l'illégalité potentielle de l'offre, du produit ou service qu'ils ont achetés.

Les opérateurs de places de marché en ligne devraient prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les services qu'ils fournissent ne font l'objet d'aucune utilisation abusive rendant les consommateurs vulnérables.

Pratiques trompeuses

Les députés ont proposé d'ajouter à l'annexe I de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales réputées déloyales en toutes circonstances) certaines pratiques trompeuses comme par exemple celle consistant à :

- fournir, suite à une requête en ligne, une information pour promouvoir un produit alors que le professionnel a financé directement ou indirectement la promotion ou le placement au premier plan en contournant les résultats de recherche sans l'indiquer clairement au consommateur ;
- affirmer qu'un avis sur un produit est envoyé par un consommateur qui a réellement utilisé le produit, sans avoir pris des mesures pour garantir que cet avis est lié à de véritables expériences de consommateurs ;
- affirmer ou donner l'impression qu'un produit est identique ou apparemment identique à un autre produit commercialisé dans un autre État membre alors qu'il ne l'est pas ; les députés sont convenus que des biens ne pouvaient différer qu'en raison de préférences régionales claires et démontrables des consommateurs, de l'approvisionnement en ingrédients locaux ou d'exigences législatives nationales, et que cette distinction devait être clairement indiquée de manière à être immédiatement visible par le consommateur ;
- créer l'impression erronée que d'autres consommateurs ont acheté, utilisé ou recommandé un produit, un service ou un contenu numérique donné sur la base de paramètres indépendants.

Résiliation des contrats et droit de rétractation

Les recours contractuels devraient comprendre la possibilité pour le consommateur de résilier unilatéralement le contrat. Les députés ont suggéré que des recours contractuels supplémentaires tenant compte de la nature et de la gravité du manquement soient aussi proposés, y compris le droit d'obtenir une réduction du prix ou le droit d'obtenir une réparation des dommages.

Les députés ont également rejeté la proposition de la Commission visant à réduire les droits des consommateurs concernant la restitution des biens. Ils ont réintroduit le «droit de rétractation», qui permet de renvoyer les biens achetés en ligne pendant une période de 14 jours.

Sanctions

Dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, le montant maximal de l'amende pour ces infractions à un niveau correspondant soit à 10 millions d'EUR, soit à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel réalisé par le professionnel lors de l'exercice précédent dans l'État membre concerné, le montant le plus élevé étant retenu.

Les recettes provenant des amendes seraient utilisées pour promouvoir la protection de l'intérêt général des consommateurs, notamment par la création d'un fonds destiné à fournir une réparation en cas de préjudice subi par les consommateurs.

Application mobile «Droits des consommateurs européens»

D'ici au 1^{er} janvier 2021, la Commission devrait développer une application mobile visant à servir de point d'accès pour les citoyens qui souhaitent des informations sur leurs droits en tant que consommateurs et pour les consommateurs qui cherchent à résoudre extrajudiciairement des litiges et à déposer des réclamations avec l'aide du réseau des centres européens des consommateurs.

L'application devrait i) fournir un modèle de formulaire de réclamation électronique pouvant être rempli par le consommateur; ii) transmettre le formulaire de réclamation rempli à la plateforme de règlement en ligne des litiges établie au titre du règlement (UE) n° 524/2013 ou au centre européen des consommateurs compétent; iii) fournir des informations claires, exactes et à jour sur les droits des consommateurs et les garanties en cas d'achat de biens et de services.

