

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

2018/0090(COD) - 18/12/2019 - Acte final

OBJECTIF: moderniser le droit de l'UE en matière de protection des consommateurs.

ACTE LÉGISLATIF: Directive (UE) 2019/2161 du Parlement Européen et du Conseil modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

CONTENU : la directive modifie la [directive 2005/29/CE](#) relative aux pratiques commerciales déloyales, la [directive 2011/83/UE](#) relative aux droits des consommateurs, la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs et la directive 98/6/CE relative à l'indication des prix. Elle s'inscrit dans le cadre de la « nouvelle donne pour les consommateurs » lancée par la Commission en 2017.

Sanctions en cas d'infraction

La directive introduit harmonisation et une simplification accrues de certains des critères à appliquer pour déterminer le niveau des sanctions à infliger en cas d'infractions à la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs.

Dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union, le montant maximal de l'amende sera de 4% du chiffre d'affaires annuel du vendeur dans tous les États membres concernés ou d'un montant forfaitaire de deux millions d'euros dans les cas où les informations sur son chiffre d'affaires ne sont pas disponibles.

Indemnisation, réparation, recours

Les consommateurs pourront demander une indemnisation pour les dommages subis et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat, d'une manière proportionnée et efficace. Les États membres pourront maintenir ou d'introduire des droits à d'autres recours, tels que la réparation ou le remplacement, pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales.

La directive introduit également un droit de recours individuel pour les consommateurs lorsqu'ils sont lésés par des pratiques commerciales déloyales, telles que le marketing agressif, pour autant que ces recours soient proportionnés, efficaces et n'affectent pas l'application d'autres voies de recours dont disposent les consommateurs dans la législation de l'UE ou en droit national.

Les États membres pourront adopter des règles en vertu desquelles la période de rétractation de 14 jours sera portée à 30 jours pour les contrats conclus par exemple dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel dans le but de vendre des produits aux consommateurs.

Exigences de transparence pour les places de marché en ligne

La directive impose une plus grande transparence dans les transactions en ligne, en particulier en ce qui concerne le recours aux avis en ligne, les tarifications personnalisées fondées sur des algorithmes ou le meilleur classement dont bénéficient certains produits grâce aux « placements payants ».

La directive prévoit ainsi :

- l'obligation pour les services de comparaison qui permettent aux consommateurs de rechercher des produits à partir d'une requête consistant en un mot-clé ou la saisie d'autres données, de 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 ;
- l'obligation pour les places de marché en ligne d'indiquer aux consommateurs si le professionnel responsable de la transaction est le vendeur et/ou la place de marché en ligne elle-même.

Seront considérées comme pratiques commerciales réputées déloyales en toutes circonstances, certaines pratiques trompeuses comme par exemple celles consistant à :

- fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche ;
- affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont réellement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables pour vérifier qu'ils émanent réellement de tels consommateurs ;
- envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs.

La directive clarifie également la protection des consommateurs en matière de services numériques «gratuits» pour lesquels les consommateurs ne versent pas d'argent mais fournissent des données à caractère personnel, tels que le stockage dans le nuage, les réseaux sociaux et les comptes de messagerie électronique.

Réduction de prix

La directive impose la communication d'informations claires aux consommateurs en cas de réduction du prix.

Toute annonce d'une réduction de prix devra indiquer le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix. Le prix antérieur devra désigner le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à 30 jours avant l'application de la réduction de prix. Les États membres pourront prévoir des règles différentes pour les biens susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement.

Produits à double niveau de qualité

La directive introduit des précisions quant à la manière dont les pratiques commerciales trompeuses concernant les produits à « double niveau de qualité » (c'est-à-dire les cas dans lesquels des biens sont présentés sur le marché comme identiques alors qu'ils ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes) devraient être traitées par les États membres.

La Commission européenne évaluera la situation d'ici le 28 mai 2024 afin d'examiner si le double niveau de qualité des produits nécessite d'être ajouté à la liste noire des pratiques commerciales déloyales.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 7.1.2020.

TRANSPOSITION : au plus tard le 28.11.2021.

APPLICATION : à partir du 28.5.2022.