

Protection des consommateurs dans l'Union: aspects de la protection juridique. Livre vert

2002/2150(COS) - 02/10/2001 - Document de base non législatif

OBJECTIF : lancer un débat public sur la future orientation de la politique des consommateurs de l'Union européenne. **CONTENU :** la Commission européenne a adopté un Livre vert sur les pratiques commerciales loyales, qui traite des points clés de la protection des consommateurs. Ce Livre vert fait suite à une analyse effectuée par les services de la Commission, dont il ressort que les règles communautaires en matière de protection des consommateurs ne sont pas adaptées au défi que pose un marché en mutation rapide. Le document a pour objectif de susciter un vaste débat sur les options possibles pour améliorer le fonctionnement du marché intérieur en matière de commerce de type B2C ("business-to-consumer"), c'est-à-dire de commerce électronique entre entreprises et particuliers. Il définit deux grandes orientations stratégiques pour le développement à venir de la réglementation communautaire dans le domaine des pratiques commerciales de ce genre. La première comporte l'adoption d'une stratégie reposant sur une harmonisation plus poussée, prenant en compte des questions spécifiques et la poursuite de l'approche appliquée au cours des deux dernières décennies. La seconde option implique la mise au point d'une directive-cadre globale, complétée par des directives ciblées. Cette directive-cadre ferait office de filet de sécurité pour englober les pratiques pour lesquelles des obstacles transfrontaliers sont identifiés, et qui n'entrent pas dans les domaines cordonnés couverts par les directives spécifiques à certains secteurs. Le document vise aussi à recueillir des avis sur les domaines prioritaires en matière d'harmonisation ainsi que sur les diverses solutions envisageables pour l'élaboration d'une directive-cadre. Par ailleurs, il définit des options pour garantir et améliorer le respect des règles de protection des consommateurs. Le Livre vert présente de nouvelles idées pour l'utilisation de codes d'autoréglementation au sein d'un cadre législatif. Une directive-cadre établissant à l'échelle de l'Union européenne des principes pour les pratiques commerciales serait adaptable et réceptive aux changements intervenant dans ces pratiques - permettant ainsi de s'attaquer rapidement à de nouvelles pratiques déloyales, comme celles qui existent dans le monde du commerce en ligne. Cependant, elle ne concernerait pas les domaines suivants: la santé et la sécurité (la publicité sur le tabac ou l'alcool par exemple), la décence ou encore des questions relevant de la politique sociale, comme les horaires d'ouverture des commerces. Un cadre pourrait englober l'ensemble des pratiques commerciales; néanmoins, il conviendrait d'instaurer une législation spécifique en vue de réglementer plus en détail des pratiques ou des secteurs spécifiques (ex: la proposition de règlement sur la promotion des ventes). Si la seconde option est retenue, l'une des questions clés de la consultation sera le champ d'application de la directive-cadre. Le Livre vert donne la possibilité de choisir entre les concepts de "pratiques commerciales loyales" et "pratiques trompeuses et mensongères". Ces deux concepts reposent sur la législation communautaire existante, notamment sur les directives relatives à la publicité mensongère et aux clauses abusives dans les contrats. Le concept de pratiques commerciales loyales est plus large que celui de pratiques trompeuses et mensongères. Il couvre le principe de bonne foi dans la phase précontractuelle, comme la publication d'informations ou les techniques de vente agressives. Pour ce qui est de la phase postcontractuelle, il porte sur les pratiques déloyales et malhonnêtes, par exemple celles qui usent de moyens déloyaux pour dissuader les consommateurs de changer de fournisseurs. En vue d'une meilleure application des droits des consommateurs dans les transactions de type B2C, le Livre vert suggère la mise en place d'un système de coopération entre les agences nationales de protection des consommateurs et les organes qui aident les consommateurs à faire respecter leurs droits à l'étranger. La Commission organisera un débat et lancera un processus de consultation intensif avec les associations de consommateurs et les organisations professionnelles, sur les points mis en avant par le Livre vert. D'autres initiatives seront définies en fonction de l'issue du débat.