

| Informations de base | |
|--|--------------------|
| 2018/0090(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive | Procédure terminée |
| Protection des consommateurs dans l'Union européenne: application efficace et modernisation des règles Modification Directive 98/6/EC 1995/0148(COD) Modification Directive 2005/29/EC 2003/0134(COD) Modification Directive 2011/83/EU 2008/0196(COD) Modification 2023/0376(COD) | |
| Subject 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur | |

| Acteurs principaux | | | |
|--------------------|---|--|--------------------|
| Parlement européen | Commission au fond | Rapporteur(e) | Date de nomination |
| | IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs | DALTON Daniel (ECR) | 16/05/2018 |
| | | Rapporteur(e) fictif/fictive ARIMONT Pascal (PPE) GEBHARDT Evelyne (S&D) SELIMOVIC Jasenko (ALDE) SCHIRDEWAN Martin (GUE/NGL) REDA Felix (Verts/ALE) ZULLO Marco (EFDD) PRETZELL Marcus (ENF) | |
| | | | |
| | Commission pour avis | Rapporteur(e) pour avis | Date de nomination |
| | ECON Affaires économiques et monétaires | La commission a décidé de ne pas donner d'avis. | |
| | ENVI Environnement, santé publique et sécurité alimentaire | La commission a décidé de ne pas donner d'avis. | |
| | JURI Affaires juridiques | La commission a décidé de ne pas donner d'avis. | |

| | | | |
|--------------------------------------|--|-------------|------------|
| Conseil de l'Union européenne | Formation du Conseil | Réunions | Date |
| | Affaires économiques et financières ECOFIN | 3725 | 2019-11-08 |
| Commission européenne | DG de la Commission | Commissaire | |
| | Justice et consommateurs | JUROVÁ Věra | |
| Comité économique et social européen | | | |

| Evénements clés | | | |
|-----------------|--|--|--------|
| Date | Evénement | Référence | Résumé |
| 11/04/2018 | Publication de la proposition législative | COM(2018)0185  | Résumé |
| 02/05/2018 | Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture | | |
| 22/01/2019 | Vote en commission, 1ère lecture | | |
| 22/01/2019 | Décision de la commission parlementaire d'ouvrir des négociations interinstitutionnelles à travers d'un rapport adopté en commission | | |
| 28/01/2019 | Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture | A8-0029/2019 | Résumé |
| 30/01/2019 | Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 71) | | |
| 11/02/2019 | Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles confirmée par la plénière (Article 71) | | |
| 02/04/2019 | Approbation en commission du texte adopté en négociations interinstitutionnelles de la 1ère lecture | PE638.479 GEDA/A/(2019)003440 | |
| 16/04/2019 | Débat en plénière |  | |
| 17/04/2019 | Décision du Parlement, 1ère lecture | T8-0399/2019 | Résumé |
| 17/04/2019 | Résultat du vote au parlement |  | |
| 08/11/2019 | Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement | | |
| 25/11/2019 | Fin de la procédure au Parlement | | |
| 27/11/2019 | Signature de l'acte final | | |
| 18/12/2019 | Publication de l'acte final au Journal officiel | | |

| Informations techniques | |
|------------------------------|---|
| Référence de la procédure | 2018/0090(COD) |
| Type de procédure | COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) |
| Sous-type de procédure | Note thématique |
| Instrument législatif | Directive |
| Modifications et abrogations | Modification Directive 98/6/EC 1995/0148(COD) |

| | |
|---|---|
| | Modification Directive 2005/29/EC 2003/0134(COD) Modification Directive 2011/83/EU 2008/0196(COD) Modification 2023/0376(COD) |
| Base juridique | Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 114 |
| Autre base juridique | Règlement du Parlement EP 165 |
| Consultation obligatoire d'autres institutions | Comité économique et social européen |
| État de la procédure | Procédure terminée |
| Dossier de la commission | IMCO/8/12813 |

| |
|---------------------------------|
| Portail de documentation |
|---------------------------------|

| |
|---------------------------|
| Parlement Européen |
|---------------------------|

| Type de document | Commission | Référence | Date | Résumé |
|--|------------|--------------|------------|--------|
| Projet de rapport de la commission | | PE625.551 | 19/07/2018 | |
| Amendements déposés en commission | | PE627.947 | 29/10/2018 | |
| Amendements déposés en commission | | PE628.418 | 29/10/2018 | |
| Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique | | A8-0029/2019 | 28/01/2019 | Résumé |
| Texte convenu lors de négociations interinstitutionnelles | | PE638.479 | 29/03/2019 | |
| Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique | | T8-0399/2019 | 17/04/2019 | Résumé |

| |
|---------------------------|
| Conseil de l'Union |
|---------------------------|

| Type de document | Référence | Date | Résumé |
|--|---------------------|------------|--------|
| Lettre de la Coreper confirmant l'accord interinstitutionnel | GEDA/A/(2019)003440 | 29/03/2019 | |
| Projet d'acte final | 00083/2019/LEX | 27/11/2019 | |

| |
|------------------------------|
| Commission Européenne |
|------------------------------|

| Type de document | Référence | Date | Résumé |
|---|--|------------|--------|
| Document de base législatif | COM(2018)0185  | 11/04/2018 | Résumé |
| Document annexé à la procédure | SWD(2018)0096  | 13/04/2018 | |
| Document annexé à la procédure | SWD(2018)0098  | 13/04/2018 | |
| Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière | SP(2019)440 | 08/08/2019 | |
| Document de suivi | COM(2024)0258  | 18/06/2024 | |

| |
|-----------------------------|
| Parlements nationaux |
|-----------------------------|

| Type de document | Parlement /Chambre | Référence | Date | Résumé |
|------------------|--------------------|-----------|------|--------|
|------------------|--------------------|-----------|------|--------|

| | | | | |
|--------------|---------------|---------------|------------|--|
| Contribution | CZ_CHAMBER | COM(2018)0185 | 14/06/2018 | |
| Contribution | IT_SENATE | COM(2018)0185 | 10/08/2018 | |
| Contribution | CZ_SENATE | COM(2018)0185 | 17/08/2018 | |
| Avis motivé | AT_BUNDESRAT | PE627.915 | 24/10/2018 | |
| Contribution | DE_BUNDESRAT | COM(2018)0185 | 14/11/2018 | |
| Avis motivé | SE_PARLIAMENT | PE626.701 | 13/02/2019 | |

Autres Institutions et organes

| Institution/organe | Type de document | Référence | Date | Résumé |
|--------------------|--|--|------------|--------|
| EESC | Comité économique et social: avis, rapport | CES2126/2018 | 19/09/2018 | |
| EDPS | Document annexé à la procédure | N8-0015/2019 JO C 432 30.11.2018, p. 0017 | 05/10/2018 | Résumé |
| CofR | Comité des régions: avis | CDR2839/2018 | 10/10/2018 | |

Informations complémentaires

| Source | Document | Date |
|----------------------------|----------|------|
| Service de recherche du PE | Briefing | |

Acte final

Directive 2019/2161
JO L 328 18.12.2019, p. 0007

Résumé

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.

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

2018/0090(COD) - 05/10/2018

AVIS du Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) sur le paquet législatif «Une nouvelle donne pour les consommateurs».

Le présent avis expose la position du CEPD sur le paquet législatif intitulé «Une nouvelle donne pour les consommateurs», qui se compose i) d'une proposition de directive concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'Union européenne et ii) d'une [proposition de directive](#) relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs.

Le CEPD se félicite de l'intention de la Commission de moderniser les règles existantes et de combler les lacunes de l'acquis actuel en matière de protection des consommateurs pour répondre aux enjeux actuels, tels que l'émergence de nouveaux modèles d'entreprise en vertu desquels les consommateurs désireux d'accéder à du contenu numérique ou d'utiliser des services numériques doivent fournir des données à caractère personnel.

Cependant, le CEPD constate avec inquiétude que les nouvelles définitions envisagées dans la proposition introduiraient la notion de contrats de fourniture de contenu numérique ou de service numérique, pour lesquels le consommateur peut «payer» avec ses données à caractère personnel au lieu de payer une somme d'argent. Il estime que cette nouvelle approche ne tient pas suffisamment compte de la nature fondamentale du droit à la protection des données, en considérant les données à caractère personnel comme un simple bien économique.

Le CEPD estime que la proposition devrait éviter de promouvoir des approches susceptibles d'être interprétées d'une manière incompatible avec l'engagement pris par l'Union européenne de protéger pleinement les données à caractère personnel, comme le prévoit le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Par conséquent, le CEPD recommande de s'abstenir de toute référence aux données à caractère personnel dans les définitions du «contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel» et du «contrat de service numérique», et suggère de s'appuyer plutôt sur un concept de contrat en vertu duquel un professionnel fournit ou s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique spécifique au consommateur, «que le consommateur soit ou non tenu de le payer».

Par ailleurs, le CEPD attire l'attention sur plusieurs interférences potentielles de la proposition avec l'application du cadre de l'Union européenne pour la protection des données, en particulier avec le RGPD, et il formule des recommandations à cet égard :

1°) le CEPD souligne que seuls les professionnels peuvent procéder au traitement de données à caractère personnel conformément au cadre de l'Union pour la protection des données, notamment au RGPD ;

2°) le CEPD craint que l'introduction, par la proposition, de la notion de «contrats de fourniture de contenu numérique ou de service numérique pour lesquels les consommateurs doivent fournir des données à caractère personnel au lieu de payer une somme d'argent» puisse être source de confusion pour les prestataires de services ;

3°) il existe une interaction complexe entre le droit de rétractation du contrat, le retrait du consentement au traitement des données à caractère personnel et l'obligation qui incombe au professionnel de rembourser le consommateur en cas de retrait ;

4°) le CEPD estime que la proposition devrait modifier l'article 3 de la directive 2011/83/UE et introduire une disposition énonçant clairement qu'en cas de conflit entre ladite directive et le cadre juridique de protection des données, ce dernier prévaut.

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.

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.

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

2018/0090(COD) - 17/04/2019 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 474 voix pour, 163 contre et 14 abstentions, une résolution législative sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil, 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 position du Parlement européen arrêtée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit :

Exigences de transparence pour les places de marché en ligne

La directive modificative introduirait 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 ».

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. Ces informations devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles.

De plus, les places de marché en ligne seraient tenues d'indiquer aux consommateurs si le professionnel responsable de la transaction est le vendeur et/ou la place de marché en ligne elle-même.

Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant acheté ou utilisé le produit seraient réputées substantielles.

Le texte 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.

Pratiques déloyales

Le texte amendé ajoute 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 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 ;
- revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets ;
- 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 et proportionnées 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, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.

Réparation

Les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales auraient accès à des recours proportionnés et effectifs, y compris la réparation des dommages subis par le consommateur et, le cas échéant, une réduction du prix ou la résiliation du contrat.

La directive modificative introduit 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 pourraient ainsi adopter des règles en vertu desquelles la période de rétractation de 14 jours serait portée à 30 jours pour les contrats conclus 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 ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs.

Sanctions

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 serait 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.

Le texte amendé inclut aussi une clause de révision exigeant de la Commission européenne qu'elle évalue la situation dans un délai de deux ans afin d'examiner si le double niveau de qualité des produits (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) nécessite d'être ajouté à la liste noire des pratiques commerciales déloyales.