



Bruxelles, le 11.4.2018  
COM(2018) 183 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU  
CONSEIL ET AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN**

**Une nouvelle donne pour les consommateurs**

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Mise en place d'un marché unique équitable pour les consommateurs et les entreprises

Depuis 1987, l'UE est dotée des règles les plus strictes au monde en matière de protection des consommateurs et dispose actuellement d'un arsenal complet de droits des consommateurs. Les dépenses de consommation représentent 56 % du PIB de l'UE<sup>1</sup>. L'existence d'un environnement de consommation sain est un facteur essentiel de croissance économique<sup>2</sup>.

Les droits octroyés par l'UE aux consommateurs assurent une prévisibilité et donnent confiance tant aux citoyens qu'aux entreprises; il s'agit notamment du droit d'acheter des produits sûrs, de renvoyer un produit acheté en ligne dans un délai de 14 jours et de faire réparer ou remplacer un produit pendant la période de garantie. Ce ne sont là que quelques-uns des droits tangibles qui ont une incidence sur la vie quotidienne des citoyens.

La politique européenne des consommateurs a procuré des avantages réels grâce à des actes législatifs majeurs régissant les droits des passagers, les droits des consommateurs, les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives. Les entreprises et les citoyens européens bénéficient de cette manière d'un niveau élevé de protection et de sécurité juridique, mais le marché évolue vite.

Pour poursuivre sur cette lancée et faire face aux enjeux qui découlent d'un marché nouveau et en mutation, le président Juncker a réorganisé la Commission afin d'accorder une place plus importante à la politique des consommateurs<sup>3</sup>. Depuis le début de son mandat en 2014, la Commission actuelle a présenté plus de 80 % des propositions nécessaires pour mener une action dans les dix domaines prioritaires énoncés dans les orientations politiques du président Juncker<sup>4</sup>. Les intérêts des consommateurs ont été au cœur de plusieurs initiatives de la Commission, comme la stratégie pour un marché unique numérique à la suite de laquelle des textes législatifs ont été adoptés pour mettre fin aux frais d'itinérance pour les données et la téléphonie mobile à compter du 15 juin 2017<sup>5</sup>, pour interdire le blocage géographique injustifié à partir du 3 décembre 2018<sup>6</sup> afin que les consommateurs puissent accéder à des produits ou à des services ou en acheter à partir d'un site web établi dans un autre État membre et pour assurer la portabilité transfrontière des services de contenu en ligne à partir du 1<sup>er</sup> avril 2018<sup>7</sup>. Dans le cadre de l'union de l'énergie et de la politique en matière de changement climatique, un accord est intervenu sur les propositions de la Commission visant

---

<sup>1</sup> Eurostat, PIB et principaux composants (production, dépenses et revenus) [nama\_10\_gdp], P31\_S14\_S15. Dépenses de consommation finale des ménages et des ISBLSM.

<sup>2</sup> Les données des tableaux de bord de la consommation de la Commission montrent que le rapport entre les conditions de consommation et la situation économique dans les différents États membres est constamment positif.

<sup>3</sup> Communiqué de presse: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-984\\_fr.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_fr.htm)

<sup>4</sup> Programme de travail de la Commission pour 2018 [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp\\_2017\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2017_fr.pdf)  
[https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines\\_fr](https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_fr)

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

<sup>6</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

<sup>7</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

à renforcer les droits des consommateurs sur le marché de l'énergie<sup>8</sup> et à prévoir de nouveaux essais pour mesurer les émissions et la consommation de carburant des automobiles<sup>9</sup>. En outre, des règles modernisées concernant les vacances à forfait entreront en application le 1<sup>er</sup> juillet 2018<sup>10</sup>.

Des négociations sont également en cours entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission sur les propositions relatives aux contrats numériques, qui sont un élément fondamental de la stratégie pour un marché unique numérique visant à moderniser les règles relatives aux contrats de consommation pour la fourniture de contenu numérique<sup>11</sup> et pour la vente de biens<sup>12</sup>. Eu égard à l'importance de ces propositions pour donner aux consommateurs des droits clairs et effectifs en matière d'accès au contenu numérique et pour garantir que tant les consommateurs que les entreprises peuvent s'appuyer sur des règles homogènes et efficaces dans toute l'Europe, la Commission invite le Parlement européen et le Conseil à faire en sorte d'adopter rapidement les propositions mises en avant dans la déclaration commune sur les priorités législatives arrêtées par les présidents des trois institutions.

D'autres propositions de la Commission contribueront également à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs. La proposition de 2008 relative à une directive sur l'égalité de traitement qui vise, entre autres, à assurer l'égalité d'accès à des biens et à des services sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle, pourrait en particulier avoir une incidence significative<sup>13</sup>. Par ailleurs, l'acte législatif européen sur l'accessibilité, proposé par la Commission en 2015, rendra un large éventail de produits et de services plus accessibles aux consommateurs handicapés<sup>14</sup>. La Commission invite le Parlement européen et le Conseil à se mettre rapidement d'accord sur cette proposition importante; une fois que ce texte aura été adopté, la Commission a l'intention de présenter une proposition pour inclure l'acte législatif sur l'accessibilité dans le champ d'application de la proposition de directive relative aux actions représentatives<sup>15</sup>.

Les travaux de la Commission ont permis d'améliorer les conditions pour les consommateurs dans l'ensemble de l'Union<sup>16</sup> et les entreprises ont bénéficié de mesures d'application

---

<sup>8</sup> Par exemple, communication intitulée «Une nouvelle donne pour les consommateurs d'énergie», COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; Proposition de nouvelle directive concernant l'énergie, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions\\_fr](https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_fr);

[https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq\\_wltp\\_correlation\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf).

<sup>10</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en).

<sup>11</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

<sup>12</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

<sup>13</sup> Proposition de directive du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle [COM(2008) 0426 final du 2.7.2008, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>].

<sup>14</sup> Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services [COM(2015) 615 final du 2.12.2015, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>].

<sup>15</sup> Voir ci-dessous à la fin du paragraphe 1.2.

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=117250](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250).

centralisées dans certains domaines (par exemple, achats intégrés dans les jeux en ligne, location de voiture ou contenu illicite sur les plateformes de médias sociaux<sup>17</sup>).

Il reste toutefois des défis à relever en matière de politique des consommateurs. Les pratiques abusives de grande ampleur qui ont récemment touché des consommateurs dans l'ensemble de l'UE ont ébranlé la confiance des consommateurs dans le marché unique. Parmi les affaires à grande échelle, on peut citer le scandale du «dieseltgate» (lorsque certains constructeurs automobiles ont installé dans leurs véhicules des dispositifs technologiques permettant de frauder lors des tests d'émission) et l'application répandue, par les banques, de clauses abusives dans les contrats hypothécaires<sup>18</sup>. Ces événements ont également suscité un débat sur la question de savoir si l'UE a mis en place des mécanismes suffisamment solides pour faire face à de tels problèmes, à savoir pour assurer l'application effective des règles de protection des consommateurs et offrir des possibilités de recours à ceux qui ont subi un préjudice. En outre, la question de la vente, dans des parties différentes du marché unique, de même produits dont la composition ou les caractéristiques diffèrent constitue également une source de préoccupation dans plusieurs États membres.

L'évaluation à grande échelle réalisée par la Commission en 2017 sur les règles de protection des consommateurs (bilan de qualité REFIT<sup>19</sup>, évaluation de la directive sur les droits des consommateurs<sup>20</sup>) a confirmé la nécessité de moderniser certaines règles relatives à la protection des consommateurs et d'en renforcer le respect. Elle a permis de conclure que les règles de protection des consommateurs existant dans l'UE ont contribué au fonctionnement du marché unique et ont fourni un niveau élevé de protection des consommateurs. Elles sont globalement adaptées aux objectifs mais doivent être mieux appliquées et respectées. L'évaluation a aussi permis de recenser les domaines dans lesquels le droit de l'UE en matière de protection des consommateurs pourrait être actualisé et amélioré.

Le rapport sur la recommandation de la Commission relative aux recours collectifs, adopté en janvier 2018<sup>21</sup>, étaye les conclusions de l'évaluation de 2017. Il y est indiqué que les

---

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_fr), [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-18-761\\_fr.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_fr.htm).

<sup>18</sup> Dans ce domaine, la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 est applicable aux contrats hypothécaires conclus à compter du 21 mars 2016. Cette directive exige notamment des prêteurs qu'ils fournissent aux consommateurs des informations claires et détaillées sur les conditions de prêt et donne aux consommateurs le droit de procéder au remboursement anticipé du crédit avant l'expiration du contrat. Pour en savoir plus: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en).

<sup>19</sup> Document de travail des services de la Commission - Rapport sur le bilan de qualité concernant le droit des consommateurs et du marketing de l'UE, SWD(2017)209 du 23.5.2017, réalisé dans le cadre du programme de la Commission pour une réglementation affûtée et performante (REFIT).

<sup>20</sup> Rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur l'application de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs [COM(2017) 259 du 23.5.2017]. Document de travail des services de la Commission sur l'évaluation de la directive relative aux droits des consommateurs [SWD(2017)169 du 23.5.2017].

<sup>21</sup> Rapport concernant la mise en œuvre de la recommandation de la Commission du 11 juin 2013 relative à des principes communs applicables aux mécanismes de recours collectif [COM(2018) 40 du 25.1.2018].

mécanismes actuels de recours individuel ne suffisent pas en cas de «préjudices de masse» touchant un grand nombre de consommateurs dans l'UE.

Ces conclusions ne sauraient être ignorées. L'UE doit apporter des réponses aux nouveaux enjeux de la politique des consommateurs tout en garantissant l'équité du marché unique tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

## **1.2 Achèvement d'une «nouvelle donne pour les consommateurs»**

Le train de mesures exposé dans la présente communication s'efforce de répondre à ces enjeux et vient ainsi compléter la «nouvelle donne pour les consommateurs» conformément aux engagements pris par la Commission Juncker, en garantissant un marché unique équitable tant pour les consommateurs que pour les entreprises pour les prochaines années.

Une meilleure application des règles, des instruments de recours efficaces et une meilleure connaissance, par les consommateurs, de leurs droits renforceront la confiance des consommateurs. Cela sera bénéfique pour l'économie européenne étant donné l'importance des dépenses de consommation pour le maintien d'un modèle économique viable.

La «nouvelle donne pour les consommateurs» s'appuie sur le cadre existant en matière de politique des consommateurs et va plus loin en proposant des règles modernes adaptées à l'évolution des pratiques commerciales et des marchés actuels, des instruments renforcés de mise en œuvre par la sphère publique et par la sphère privée et de meilleures possibilités de recours.

Dans la pratique, la «nouvelle donne pour les consommateurs» vise à:

- moderniser les règles existantes et combler les lacunes de l'acquis actuel en matière de protection des consommateurs;
- améliorer les possibilités de recours pour les consommateurs, soutenir une meilleure application des règles et renforcer la coopération des autorités publiques dans un marché unique équitable et sûr;
- accroître la coopération avec les pays partenaires situés en dehors de l'UE;
- assurer l'égalité de traitement des consommateurs dans le marché unique et garantir que les autorités nationales compétentes sont habilitées à traiter tout problème de différence de qualité des produits de consommation;
- améliorer la communication et le renforcement des capacités pour que les consommateurs soient mieux informés de leurs droits et aider les professionnels, en particulier les petites et moyennes entreprises, à se conformer plus facilement aux obligations qui leur incombent;
- examiner les défis futurs pour la politique des consommateurs dans un environnement économique et technologique en mutation rapide.

Pour atteindre les objectifs précités, la «nouvelle donne pour les consommateurs» propose de modifier le cadre législatif et de le compléter par une série d'actions non législatives, comme l'indique la présente communication. Le train de mesures législatives est composé des deux instruments suivants:

- une proposition de directive modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil, la directive 98/6/CE, la directive 2005/29/CE et la directive 2011/83 en vue d'une application plus efficace et d'une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs<sup>22</sup>;
- une proposition de directive relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE. Cette proposition est destinée à faciliter les recours pour les consommateurs victimes de la même infraction dans une situation dite de préjudice de masse<sup>23</sup>.

## 2. MODERNISATION DE L'ACQUIS EN MATIERE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les éléments recueillis par la Commission montrent qu'il y aurait lieu de moderniser certaines règles en matière de protection des consommateurs pour répondre aux enjeux actuels. La «nouvelle donne pour les consommateurs» a pour objectif d'y parvenir au moyen des mesures suivantes:

- **de nouveaux instruments à la disposition des consommateurs - les recours individuels:** les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales devraient bénéficier d'un droit de réparation individuelle (par exemple, une compensation financière). À l'heure actuelle, la législation de l'UE ne prévoit pas de moyens clairs et suffisants pour éliminer les conséquences négatives d'une telle pratique. Ainsi, dans le cas d'un scandale comme celui du «dieselgate», les consommateurs auraient une voie de recours en cas de publicité trompeuse;
- **transparence accrue pour les consommateurs sur les marchés en ligne:** actuellement, lorsque les consommateurs consultent un site de marché<sup>24</sup>, ils ne savent pas toujours à qui ils achètent (un commerçant professionnel ou un autre consommateur). De nombreux consommateurs ont l'impression qu'ils effectuent un achat auprès du site de marché et qu'ils concluent ainsi un contrat avec la plateforme en question. En réalité, les achats sont effectués le plus fréquemment auprès de fournisseurs tiers répertoriés sur le site de marché. Par conséquent, les consommateurs peuvent penser à tort qu'ils ont affaire à un commerçant professionnel (et bénéficient donc de droits en leur qualité de consommateurs<sup>25</sup>). Cette confusion peut être problématique si des soucis surviennent après l'achat en ligne car il n'est pas toujours aisé de déterminer les responsabilités en cas de défaut d'un produit. Cela réduit les possibilités d'obtenir réparation.

---

<sup>22</sup> COM(2018) 185.

<sup>23</sup> COM(2018) 184.

<sup>24</sup> Un site de marché est un site web de commerce électronique sur lequel plusieurs tierces parties fournissent des informations sur des produits ou des services.

<sup>25</sup> Un consommateur qui effectue un achat auprès d'un commerçant professionnel bénéficie des droits des consommateurs, ce qui n'est pas le cas d'un consommateur qui effectue un achat auprès d'un autre particulier.

En vertu des nouvelles règles proposées, les sites de marché devront indiquer clairement aux consommateurs l'identité de la partie avec laquelle ils concluent un contrat (commerçant professionnel ou particulier). La Commission propose également de clarifier le fait que toutes les plateformes en ligne sont obligées d'établir une distinction claire entre les résultats de recherche affichés sur la base des paiements effectués par d'autres professionnels et ceux qui apparaissent de manière «naturelle» et que les sites de marché indiquent les principaux paramètres déterminant le classement des offres<sup>26</sup>. Cette démarche contribuera à accroître la transparence des sites de marché;

- **extension de la protection des consommateurs aux «services gratuits»:** il existe également des lacunes dans la protection des consommateurs dans le cas des services numériques «gratuits» pour lesquels ils doivent fournir des données à caractère personnel au lieu de payer une somme d'argent. Parmi ces services «gratuits» figurent les services de stockage en nuage, les médias sociaux et les comptes de messagerie électronique. Étant donné l'augmentation de la valeur économique des données à caractère personnel, ces services ne sauraient être considérés comme étant simplement «gratuits». Par conséquent, les consommateurs devraient avoir le même droit à l'information précontractuelle et bénéficier d'un délai de réflexion de 14 jours pour pouvoir résilier le contrat, qu'ils aient payé une somme d'argent pour le service ou fourni des données à caractère personnel;
- **suppression des charges pesant sur les entreprises:** il apparaît que le droit de l'UE en matière de protection de consommateurs entraîne en moyenne des coûts de mise en conformité peu élevés pour les entreprises. Toutefois, dans certains domaines, des dispositions sont devenues obsolètes en raison de l'évolution technologique ou entraînent des coûts inutiles pour les entreprises. La «nouvelle directive pour les consommateurs» propose de supprimer les charges disproportionnées qui pèsent sur les entreprises, par exemple dans le domaine de la communication avec les consommateurs. Les professionnels devraient jouir d'une plus grande souplesse quant au choix de leur mode de communication avec les consommateurs. Ils devraient pouvoir utiliser de nouveaux moyens de communication en ligne, comme des formulaires web ou des forums au lieu du courrier électronique, pour autant que les consommateurs puissent garder une trace de leurs communications avec le professionnel.

Alors que le droit de rétractation est essentiel pour les consommateurs et pour la confiance dans le commerce en ligne, la Commission propose aussi de supprimer certaines charges pesant sur les professionnels en ce qui concerne le droit de rétractation pour les «contrats à distance» et les «contrats hors établissement». Le consommateur ne devrait plus avoir le droit de résilier un contrat lorsqu'il a utilisé la marchandise qu'il a commandée et non simplement essayé cette marchandise comme il

---

<sup>26</sup> Sur la base des orientations de la Commission concernant la mise en œuvre/l'application de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales; SWD(2016) 163 final du 25.5.2016 (paragraphe 5.2.6) (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>).

l'aurait fait dans un point de vente physique. Cela réduira la charge pesant sur les professionnels du fait du retour de marchandises usagées.

### **3. AMELIORATION DES POSSIBILITES DE RECOURS POUR LES CONSOMMATEURS, APPLICATION EFFECTIVE DES REGLES ET COOPERATION RENFORCEE DES AUTORITES PUBLIQUES DANS UN MARCHE UNIQUE EQUITABLE ET SUR**

Les règles ne sont utiles que si elles permettent aux consommateurs d'obtenir facilement réparation en cas d'infraction et si elles sont appliquées par les autorités nationales. C'est la raison pour laquelle la «nouvelle donne pour les consommateurs» comporte des propositions visant à améliorer les possibilités de recours pour les consommateurs et à mieux appliquer les règles existantes en matière de protection des consommateurs.

#### **3.1 Amélioration des possibilités de recours pour les consommateurs**

Grâce à la «nouvelle donne pour les consommateurs», l'accès aux voies de recours sera amélioré de la manière suivante:

- **en faisant pleinement usage des ordonnances d'injonction pour garantir une réparation pour les consommateurs en cas de «préjudice de masse».** Dans un tel cas, les consommateurs devraient avoir la possibilité de faire valoir leurs droits non seulement à titre individuel, mais également dans le cadre d'un recours collectif. Par exemple, dans le cas d'un scandale comme celui du «dieselgate», les victimes de pratiques commerciales déloyales pourraient obtenir réparation collectivement au moyen d'une action représentative.

Avec la «nouvelle donne pour les consommateurs», la Commission propose de mettre en place un système modernisé d'actions représentatives, en s'appuyant sur l'actuelle directive relative aux actions en cessation<sup>27</sup>. Ce système permet à des entités qualifiées sans but lucratif, telles que des organisations de consommateurs ou des organismes publics indépendants, de défendre les intérêts collectifs des consommateurs en cas de préjudice de masse. Les consommateurs individuels pourront ainsi faire valoir leurs droits, en particulier ceux qui sont dissuadés d'engager une action à titre individuel pour différentes raisons. Le système comportera des garde-fous, comme limiter la possibilité d'engager des actions aux entités qui remplissent certains critères et exiger la transparence quant à leurs sources de financement. Il préservera de cette manière l'équilibre nécessaire entre l'accès à la justice et la prévention d'abus éventuels en suivant une approche différente du modèle américain de règlement des litiges;

- **en renforçant les instruments actuellement à la disposition des consommateurs - règlement extrajudiciaire des litiges et règlement en ligne des litiges.** Grâce au règlement extrajudiciaire des litiges<sup>28</sup> et au règlement en ligne des litiges<sup>29</sup>, les

---

<sup>27</sup> Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (JO L 110 du 1.5.2009, p. 30).

<sup>28</sup> Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

consommateurs ont accès à des procédures simples, rapides et équitables pour résoudre les litiges nationaux et transfrontières qui les opposent à des professionnels, sans aller en justice. Le cadre de règlement extrajudiciaire et en ligne des litiges incite également les professionnels à mettre en place des systèmes efficaces de service à la clientèle<sup>30</sup>.

La Commission continuera à rendre ce cadre plus efficace en encourageant les professionnels à l'utiliser et en instaurant des dialogues entre les acteurs concernés<sup>31</sup>. L'un des objectifs sera de veiller à ce que les consommateurs parviennent à trouver facilement et à utiliser ces instruments pour régler les litiges.

### **3.2 Application effective des règles et coopération renforcée des autorités publiques dans un marché unique équitable et sûr**

L'application effective des règles est une priorité absolue du mandat de l'actuelle Commission. Il s'agissait d'un point essentiel de la stratégie pour un marché unique numérique, notamment avec une initiative visant à actualiser l'application des règles de protection des consommateurs pour qu'elles soient adaptées à l'ère numérique, à savoir la révision du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC)<sup>32</sup>.

---

(directive rectificative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

<sup>29</sup> Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

<sup>30</sup> Le 11 novembre 2017, la Commission a organisé à Berlin, une cérémonie pour le lancement de TRAVEL-NET, un réseau de 15 entités de REL établies dans 11 États membres et chargées de traiter les litiges en matière de consommation dans le secteur des transports publics et des voyages. Les représentants des principales entreprises de transport de passagers ont participé à cette manifestation. Le 13 décembre 2017, la Commission a également organisé une table ronde avec les principaux dirigeants du secteur de la vente au détail de vêtements et de chaussures. En décembre 2017, elle a en outre lancé une campagne de communication REL/RLL auprès des consommateurs.

<sup>31</sup> Au premier semestre de 2018, la Commission lancera une campagne de communication REL/RLL en vue de renforcer la participation des professionnels aux procédures de REL ainsi qu'à la plateforme de RLL. La Commission organisera l'assemblée REL 2018 les 11 et 12 juin 2018. Cette manifestation rassemblera des représentants de toutes les entités de REL certifiées par l'UE, des autorités compétentes en la matière, des points de contact pour le RLL, des centres européens des consommateurs, des organisations de consommateurs, des associations professionnelles, des principaux détaillants et d'autres parties prenantes REL/RLL.

<sup>32</sup> [https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation\\_en](https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en).

Le règlement CPC constitue la base d'un réseau d'autorités nationales chargées de veiller à ce que les principaux actes législatifs de l'UE en matière de protection des consommateurs soient appliqués de manière cohérente par tous les États membres. Les règles révisées seront applicables dans les États membres le 20 janvier 2020<sup>33</sup> au plus tard. Avec l'application du nouveau règlement CPC, les autorités nationales disposeront d'un ensemble minimal de pouvoirs, une nouvelle procédure sera mise en place pour traiter les infractions, de grande ampleur et à l'échelle de l'Union, à la législation de protection des consommateurs, et le système de surveillance sera renforcé. La Commission jouera un rôle accru de coordination et sera habilitée à déclencher des enquêtes coordonnées sur l'application de la législation dans l'éventualité d'infractions à l'échelle de l'Union<sup>34</sup>.

La Commission prend les mesures suivantes pour renforcer l'application des règles et la coopération des autorités publiques:

*a) des sanctions plus efficaces, en particulier dans le cas d'infractions de grande ampleur*

À l'heure actuelle, lorsqu'une entreprise enfreint les règles de protection des consommateurs, les sanctions prévues par le droit national varient considérablement dans l'ensemble de l'UE et sont souvent très faibles. Elles ne découragent donc guère les professionnels peu scrupuleux de tromper les consommateurs.

Dans la «nouvelle donne pour les consommateurs», la Commission propose que les autorités nationales chargées de l'application de la législation utilisent des critères communs dans l'ensemble de l'UE pour décider des sanctions financières applicables en cas de violation de la directive sur les pratiques commerciales déloyales<sup>35</sup>, de la directive concernant les clauses abusives dans les contrats<sup>36</sup>, de la directive relative aux droits des consommateurs<sup>37</sup> et de la directive relative à l'indication des prix<sup>38</sup>. Lorsqu'un professionnel enfreint ces directives dans

---

<sup>33</sup> Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

<sup>34</sup> Le nouveau règlement CPC prévoit également un cadre de coopération entre les différentes autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation sectorielle couverte par le règlement CPC. En ce qui concerne les autres domaines de la législation sectorielle qui ne sont pas couverts par le règlement CPC, notamment le règlement général sur la protection des données, la Commission encourage la coopération entre les autorités nationales compétentes chargées de veiller à l'application de la législation au moyen d'ateliers conjoints et éventuellement dans les futures mesures coordonnées de contrôle de l'application.

<sup>35</sup> Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

<sup>36</sup> Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

<sup>37</sup> Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

<sup>38</sup> Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (JO L 80 du 18.3.1998, p. 27).

plusieurs États membres à la fois (« infractions de grande ampleur»<sup>39</sup>), les autorités auront le pouvoir de lui infliger une amende s'élevant à 4 % au moins de son chiffre d'affaires. De telles sanctions dissuasives contribueront à empêcher les infractions et à rétablir l'équité.

*b) aide aux États membres en vue de l'application du nouveau règlement CPC*

En 2018 et 2019, la Commission apportera une aide aux autorités nationales des États membres et suivra l'adaptation de leur système juridique. La Commission se chargera notamment:

- de coopérer avec les experts des États membres sur des questions de mise en œuvre et, le cas échéant, de fournir des orientations. La Commission a déjà dressé une liste des besoins des États membres et organisera ensuite des ateliers et des visites d'étude dans les États membres;
- de mettre au point les nouveaux outils informatiques dont ont besoin les autorités et les parties prenantes extérieures pour coopérer efficacement et échanger des informations et des alertes. Ce nouvel outil informatique permettra aux autorités nationales chargées de faire appliquer la législation de coopérer pour déceler les pratiques commerciales contraires à l'acquis en matière de protection des consommateurs dans le commerce transfrontière, pour ouvrir des enquêtes et pour mettre fin à de tels agissements. L'outil informatique permettra d'envoyer au réseau CPC des alertes externes provenant de parties telles que des consommateurs et des associations professionnelles;
- de développer la connaissance du marché pour recenser les infractions de grande ampleur au droit des consommateurs commises à l'échelle de l'Union et pour y remédier rapidement. À plus long terme, la Commission examinera les moyens d'améliorer la surveillance des pratiques sur le marché de détail à l'échelon de l'UE qui portent préjudice aux consommateurs et faussent la concurrence. Il pourrait notamment être question de faciliter la collecte de données en ligne et d'aider les autorités nationales à élaborer des méthodes pour détecter, recenser et partager les éléments de preuve et lancer des actions coordonnées pour remédier aux pratiques préjudiciables.

*c) Renforcement des capacités*

La Commission continuera de mener des activités de renforcement des capacités visant les autorités nationales. L'accent sera mis sur la «numérisation» croissante des marchés de consommation. Ce renforcement des capacités comprendra les grandes activités suivantes:

- le financement et la coordination des travaux concernant l'«académie du contrôle de l'application de la législation en ligne». Ce projet, doté d'un budget de 1 750 000 EUR, vise le renforcement des capacités des autorités nationales chargées

---

<sup>39</sup> Aux termes du règlement CPC, une «infraction de grande ampleur» est une infraction qui touche les consommateurs dans au moins trois États membres; par «une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union européenne», on entend des pratiques qui nuisent aux consommateurs dans au moins deux tiers des États membres, qui rassemblent au moins deux tiers de la population de l'UE.

de la protection des consommateurs et des autorités nationales chargées de la sécurité des produits de consommation;

- la fourniture d'un soutien aux États membres pour veiller à ce que des éléments de preuve fiables soient recueillis sur des infractions possibles à la réglementation de l'Union. Les États membres pourront ainsi déceler plus rapidement les problèmes de grande ampleur que les consommateurs rencontrent dans l'UE.

#### *d) Application coordonnée de la réglementation*

La Commission continuera à œuvrer avec les autorités nationales chargées de la CPC à une application stratégique et ciblée de la réglementation afin de promouvoir l'équité au sein du marché unique numérique<sup>40</sup>. Cette collaboration prendra la forme d'une vérification coordonnée des sites web (opérations «coup de balai»)<sup>41</sup> ou d'une action coordonnée pour régler des questions concernant un grand nombre de consommateurs dans l'UE<sup>42</sup>. L'expérience acquise par la Commission dans l'application de la réglementation depuis 2014 montre qu'il est possible de parvenir à des résultats positifs pour les consommateurs comme pour les entreprises (par exemple, des solutions centralisées pour les infractions à la réglementation de l'Union commises à l'échelle de l'UE).

La lutte contre les pratiques déloyales (par exemple contre les allégations environnementales trompeuses et non fondées) et le contenu illicite en ligne<sup>43</sup> restera une priorité.

### **3.3 Mise en œuvre de la réglementation relative à la sécurité des produits non alimentaires**

La Commission aidera également les États membres à mieux coopérer dans le domaine de la sécurité des produits<sup>44</sup>. Il est primordial de veiller à ce que la santé et la sécurité des consommateurs soient protégées contre les produits dangereux, que ceux-ci soient achetés en ligne ou hors ligne. À cette fin, les mesures suivantes ont été décidées:

#### *a) Moderniser le système d'alerte rapide*

Le système d'alerte rapide européen est géré par la Commission. Grâce à lui, les informations relatives aux produits non alimentaires dangereux qui sont retirés du marché et/ou rappelés par le fabricant n'importe où en Europe sont rapidement transmises aux États membres et à la Commission.

---

<sup>40</sup> Voir la communication de la Commission sur l'examen à mi-parcours de la mise en œuvre de la stratégie pour le marché unique numérique - *Un marché unique numérique connecté pour tous* [COM(2017) 228 final du 10.5.2017, p. 5-6].

<sup>41</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_fr).

<sup>42</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_fr).

<sup>43</sup> Communication de la Commission intitulée «Lutter contre le contenu illicite en ligne - Pour une responsabilité accrue des plateformes en ligne» [COM(2017) 555 final du 28.9.2017]; recommandation de la Commission sur les mesures destinées à lutter, de manière efficace, contre les contenus illicites en ligne [C(2018) 1177 du 1.3.2018].

<sup>44</sup> Directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits (JO L 11 du 15.1.2002, p. 4).

Afin de permettre aux autorités de surveillance du marché d'être plus efficaces, la Commission révisera, entre autres, les lignes directrices applicables au système d'alerte rapide afin de maximiser les avantages de celui-ci pour les consommateurs.

*b) Tirer le meilleur parti d'une surveillance coordonnée du marché*

Afin d'améliorer le fonctionnement du marché unique pour les consommateurs, la Commission finance des activités de surveillance coordonnée du marché dans le domaine de la sécurité des produits. Plus de 25 actions de surveillance coordonnée du marché ont ainsi été organisées dans divers secteurs (les jouets et les produits de puériculture, par exemple). La Commission continuera de soutenir les actions conjointes des autorités de l'UE pour faciliter le partage de connaissances et renforcer le réseau des autorités de surveillance du marché, également à la lumière de la proposition de la Commission relative à un règlement concernant le respect et l'application effective de la législation d'harmonisation de l'Union relative aux produits<sup>45</sup>. Ce soutien contribuera à tracer les produits dangereux dans toute l'Union et à les retirer du marché.

La proposition susmentionnée de la Commission relative à un règlement concernant le respect et l'application effective de la législation d'harmonisation de l'Union relative aux produits vise à consolider le cadre en matière de surveillance du marché des produits tant au sein du marché unique qu'aux frontières extérieures, notamment les échanges de coopération structurels avec les partenaires internationaux dans le domaine de la surveillance du marché.

#### **4. COOPERATION INTERNATIONALE**

*a) Accords de coopération visant à renforcer la coordination avec les partenaires en dehors de l'Union*

Les organismes qui veillent à l'application de la réglementation en matière de protection des consommateurs sont confrontés à des pratiques commerciales et à des stratégies de commercialisation très similaires (voire identiques) dans le monde entier. L'adoption de mesures coordonnées pour remédier à ces problèmes ne peut que conduire à un meilleur respect des règles par les entreprises.

La Commission a l'intention de travailler sur des accords bilatéraux ou multilatéraux de coopération dans le domaine de l'application effective du droit en matière de protection des consommateurs entre l'UE et des juridictions clés, telles que les États-Unis, le Canada et, par la suite, la Chine.

Cette coopération internationale sera facilitée par le cadre plus solide de coordination des autorités publiques chargées de l'application de la réglementation au sein de l'UE établi par le règlement CPC révisé, qui peut servir de point de départ pour rechercher des accords de coopération avec des pays tiers. De tels accords pourraient établir: des mécanismes d'assistance mutuelle entre autorités; des outils de coopération adaptés à l'économie numérique pour lutter contre les sites web coupables de fraudes à l'échelle mondiale; une nouvelle procédure centralisée permettant de s'attaquer aux violations des droits des

---

<sup>45</sup> COM(2017) 795 final du 19.12.2017.

consommateurs de grande ampleur commises par des entreprises au niveau mondial; et un système de surveillance plus efficace.

*b) La sécurité des produits, un enjeu mondial*

Les chaînes d'approvisionnement des produits sont mondiales et les consommateurs peuvent aisément acheter des produits en ligne directement dans des pays situés en dehors de l'Union. La coopération internationale est donc déterminante pour préserver la sécurité des consommateurs dans l'UE. La coopération dans le domaine de la sécurité des produits est nécessaire tant avec les pays de production qu'avec les pays sur le marché desquels sont commercialisés des produits similaires, si l'on veut que la surveillance du marché par les États membres de l'UE puisse avoir une incidence maximale.

La Commission améliorera encore la coopération avec la Chine<sup>46</sup> et sensibilisera les fabricants aux exigences de l'UE en matière de sécurité des produits. Elle soutiendra également les initiatives internationales visant à améliorer à l'échelle mondiale la sécurité des produits vendus en ligne.

Enfin, la Commission continuera de promouvoir une protection des consommateurs efficace dans les futures négociations commerciales bilatérales et multilatérales. Elle le fera en incluant des règles spécifiques pour la coopération en matière de sécurité des produits dans ses accords commerciaux. Celles-ci permettront l'échange d'informations sur les produits dangereux lorsqu'il y a lieu, notamment avec les pays de production.

## **5. VEILLER A L'EGALITE DE TRAITEMENT DES CONSOMMATEURS AU SEIN DU MARCHE UNIQUE EN S'ATTAQUANT AU PROBLEME DU DOUBLE NIVEAU DE QUALITE DES BIENS DE CONSOMMATION**

Dans son discours sur l'état de l'Union de 2017, le président Jean-Claude Juncker déclarait: *«Je ne peux accepter que dans certaines régions d'Europe [...], les gens se voient proposer des produits alimentaires de moindre qualité que dans d'autres pays, sous des marques et des emballages pourtant identiques. [...] Il nous reste à renforcer les moyens dont disposent les autorités nationales pour réprimer ces pratiques illégales partout où elles sont constatées.»*

Pour s'attaquer à ce problème, la Commission a déjà pris plusieurs mesures importantes.

En septembre 2017<sup>47</sup>, la Commission a adopté une série de **lignes directrices sur l'application de la législation alimentaire de l'Union européenne et de la réglementation de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs** afin de résoudre le problème du double niveau de qualité des produits. Ces lignes directrices visent à aider les autorités nationales à déterminer si une entreprise enfreint la réglementation de l'Union

---

<sup>46</sup> En 2017, plus de la moitié des produits dangereux notifiés dans le système d'échange rapide sur les produits dangereux étaient d'origine chinoise; voir le rapport annuel à l'adresse: [https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape\\_x/reports/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm).

<sup>47</sup> Communication de la Commission relative à l'application de la législation alimentaire de l'Union européenne et de la réglementation de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier des denrées alimentaires [C(2017) 6532 du 26.9.2017].

lorsqu'elle commercialise sous une marque identique des produits dont la composition est différente suivant les pays.

Dans le cadre de **discussions avec les représentants de l'industrie**, la Commission a appelé les entreprises à mettre un terme aux pratiques injustifiées et trompeuses de différenciation des produits, qui ne correspondent pas à des exigences spécifiques de marché. Certains producteurs ont déjà commencé à adapter la composition de leurs produits pour faire en sorte que les mêmes produits soient vendus dans toute l'Union européenne, et d'autres changements sont attendus dans leurs stratégies de différenciation et d'information des consommateurs.

La Commission a proposé un **financement pour aider les États membres de l'UE à veiller au respect des règles** et pour développer une **approche commune en matière d'essais comparatifs de produits alimentaires**. Le Centre commun de recherche de la Commission, soutenu par 16 États membres et des parties prenantes, travaille actuellement à l'élaboration de cette méthodologie et lancera une campagne d'essais en mai 2018. Les essais couvriront un panier commun de produits qui sont commercialisés dans la plupart des États membres et comprendront des analyses chimiques et sensorielles. Les premiers résultats sont attendus fin 2018. Si nécessaire, la Commission, en collaboration avec les autorités des États membres, examinera les problèmes mis en évidence par les premiers résultats des essais sur le panier commun de produits.

Parallèlement au travail en cours, la Commission estime que plusieurs des mesures proposées dans la nouvelle donne pour les consommateurs, notamment les sanctions plus sévères pour les pratiques illicites, les réparations individuelles pour les consommateurs floués et les mécanismes de recours collectif, rendront le fait de tromper les consommateurs en commercialisant des produits à double niveau de qualité plus difficile et plus coûteux pour les professionnels.

Les exploitants du secteur alimentaire sont libres de commercialiser et de vendre des produits ayant une composition ou des caractéristiques différentes, en adaptant leurs produits aux préférences locales des consommateurs ou en tenant compte de la nécessité de tenir compte d'évolutions de la demande différentes, de problèmes de logistique et des technologies émergentes, pour autant qu'ils respectent intégralement la réglementation de l'Union (qu'elle porte sur la sécurité des produits, sur l'étiquetage ou sur d'autres points horizontaux ou sectoriels). Des produits commercialisés sous la même marque peuvent exceptionnellement avoir des caractéristiques différentes. Toutefois, la composition sensiblement différente de produits de même marque peut être source de préoccupation lorsque ces produits sont commercialisés d'une manière susceptible d'induire le consommateur en erreur.

Pour ne laisser aucun doute quant au fait que la réglementation de l'Union interdit la différenciation des produits non justifiée et trompeuse au sein du marché unique, la Commission entend doter les autorités nationales de règles plus claires afin de garantir qu'elles peuvent lutter plus facilement contre les pratiques déloyales. La Commission propose donc de mentionner explicitement dans la directive sur les pratiques commerciales déloyales que la commercialisation de produits annoncés comme identiques à un même produit commercialisé dans plusieurs autres États membres alors qu'ils ont une composition ou des

caractéristiques sensiblement différentes est une action trompeuse au sens de l'article 6 de ladite directive.

## **6. SENSIBILISATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITES**

L'évaluation de la réglementation en matière de protection des consommateurs effectuée par la Commission en 2017 (bilan de qualité) a fait apparaître un faible niveau de respect du droit de l'UE en matière de protection des consommateurs, aggravé par le fait que les consommateurs et les professionnels connaissent peu leurs droits et leurs obligations, cette connaissance variant fortement d'un État membre à un autre. Les problèmes signalés par les consommateurs se sont élevés à 20 % en 2016, soit le même niveau qu'en 2008, ce qui témoigne de peu voire pas d'amélioration en une décennie. Parallèlement, seuls 41 % des citoyens de l'Union, par exemple, savaient qu'ils avaient droit, en vertu de la réglementation de l'Union, à la réparation sans frais ou au remplacement d'un produit défectueux.

Dans le courant de 2018 et par la suite, la Commission prendra les mesures exposées ci-après pour améliorer la connaissance des droits des consommateurs et faire naître une nouvelle culture du respect du droit de l'UE en matière de protection des consommateurs.

### **6.1 Dialogues avec les consommateurs et campagne de communication**

En novembre 2017, la Commission a lancé une vaste discussion dans le cadre de la nouvelle donne pour les consommateurs dans le but de réunir les parties prenantes œuvrant à l'amélioration des droits des consommateurs dans l'UE afin d'examiner comment «transformer les règles de l'UE en matière de protection des consommateurs pour les adapter au XXI<sup>e</sup> siècle»<sup>48</sup>.

Dans le cadre de cette initiative, la Commission organisera en 2018 une série de dialogues avec les consommateurs dans les États membres, selon une approche par pays. L'objectif de ces dialogues est d'expliquer aux citoyens ce que l'UE fait pour eux en tant que consommateurs et d'entendre leur point de vue sur la manière dont elle pourrait mieux répondre à leurs préoccupations.

En 2018, la Commission mènera également une vaste campagne de communication pour mieux sensibiliser les Européens à leurs droits actuels en tant que consommateurs dans l'UE. Cette campagne ciblera en particulier, mais pas uniquement, les États membres dont il est apparu que les citoyens connaissaient le moins les droits des consommateurs.

### **6.2 Formation, éducation, renforcement des capacités et autres outils d'information**

- En mars 2018, le projet *ConsumerLawReady* a été mis en ligne<sup>49</sup>. Ce projet vise à former les petites et moyennes entreprises (PME) au droit de l'UE en matière de protection des consommateurs afin de les aider à respecter plus facilement leurs obligations légales. Il est mis en œuvre par un consortium d'associations de consommateurs et d'organisations professionnelles. Ces associations et organisations

<sup>48</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEX-17-5047\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm).

<sup>49</sup> [www.ConsumerLawReady.eu](http://www.ConsumerLawReady.eu). *ConsumerLawReady* est un projet pilote mis en place par la Commission européenne à la demande du Parlement européen.

forment des «formateurs principaux» qui, à leur tour, forment des «formateurs régionaux» dans tous les États membres. Ces formateurs régionaux proposeront ensuite des formations aux PME. Cet effet multiplicateur garantira une large diffusion.

- Au troisième trimestre 2018, la nouvelle *base de données sur le droit en matière de protection des consommateurs* sera disponible en tant que volet du portail e-Justice<sup>50</sup>. Elle donne accès aux règles nationales transposant les grandes directives de l'UE relatives à la protection des consommateurs à tout un chacun, en particulier aux praticiens du droit et aux autorités chargées de faire appliquer la réglementation. Elle donne également accès à la jurisprudence pertinente des États membres et de la Cour européenne de justice, ainsi qu'à la pratique administrative nationale correspondante.
- La Commission européenne facilite une *initiative d'autorégulation* des entreprises européennes concernant des principes clés pour améliorer la présentation des informations aux consommateurs, notamment les conditions générales standard. Les résultats de cette initiative sont attendus à l'été 2018.
- La Commission élaborera, d'ici à début 2019, des *orientations sur la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs*, qui protège les consommateurs européens contre les clauses standard abusives utilisées par les professionnels. Le bilan de qualité REFIT a permis de constater que l'approche fondée sur des principes contenue dans la directive sur les clauses contractuelles abusives est encore efficace et contribue à un niveau élevé de protection des consommateurs. S'appuyant sur de nombreux arrêts de la Cour européenne de justice, les orientations auront pour objectif de répondre aux questions qui se sont posées dans l'application de la directive, par exemple en ce qui concerne les conséquences légales du caractère non contraignant des clauses contractuelles abusives et l'obligation faite aux juridictions nationales d'apprécier, de leur propre initiative, si une clause contractuelle relevant du champ d'application de la directive 93/13/CEE est abusive.
- La Commission est déterminée à poursuivre ses efforts d'éducation des consommateurs, car seuls des consommateurs avertis peuvent exercer effectivement leurs droits. La portée des projets actuels d'éducation des consommateurs qui fonctionnent bien, comme le projet *Consumer Classroom*, pourrait être étendue en visant le comportement d'autres groupes cibles, en particulier les consommateurs vulnérables.
- La Commission poursuivra ses efforts pour *renforcer les capacités des associations de consommateurs* de manière plus diversifiée. Par exemple, elle cherchera à renforcer le rôle de ces associations en tant qu'organismes de surveillance et piliers importants de la société civile dans les pays dans lesquels elles sont encore relativement faibles. Leur compétence et leur voix dans l'élaboration des politiques au niveau national devraient également être renforcées.

---

<sup>50</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

## 7. PREPARER LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS AUX DEFIS FUTURS

La nouvelle donne pour les consommateurs s'attachera certes à relever les principaux défis qui se posent pour la protection des consommateurs dans l'Union aujourd'hui, mais les marchés continueront bien évidemment d'évoluer et de se transformer rapidement et le droit en matière de protection des consommateurs doit être capable de continuer à s'adapter et à évoluer pour rester pertinent et apte à répondre aux nouveaux domaines de préoccupation des consommateurs. Il peut s'agir de transactions nouvelles, complexes et opaques. La Commission continuera de surveiller les marchés de consommation pour repérer les problèmes émergents et de développer le recours aux sciences comportementales pour guider l'élaboration de ses politiques.

La Commission étudie actuellement les pistes suivantes:

- **Intelligence artificielle.** Les technologies d'intelligence artificielle ouvrent d'énormes possibilités pour les consommateurs. Parallèlement, elles peuvent soulever des défis liés i) à la complexité et au manque de transparence potentiel de ces technologies, ii) à l'absence de contrôle des utilisateurs sur les données qu'ils génèrent ou iii) à des questions liées à la discrimination, à la partialité, à la sécurité et à la responsabilité en dommages et intérêts. La Commission poursuivra ses recherches pour recenser les meilleures manières de rendre ces technologies plus transparentes<sup>51</sup>. Elle soutiendra également les associations de consommateurs tant nationales qu'européennes afin de favoriser la compréhension et de stimuler la transparence des applications fondées sur l'intelligence artificielle afin de renforcer la confiance des consommateurs.
- **L'internet des objets.** On estime qu'en 2020, le nombre de produits connectés à l'internet devrait s'élever à au moins 6 milliards dans l'UE et à 25 milliards dans le monde<sup>52</sup>. Il importe de veiller à ce que ces produits et technologies soient sûrs pour les consommateurs, tout en permettant un vaste choix et en ne freinant pas l'innovation. La Commission évaluera si le cadre juridique actuel relatif à la sécurité des produits est adapté, à la lumière des nouveaux défis posés par ces nouvelles technologies, ou si des lacunes doivent être comblées. À cet égard, la Commission examinera de manière plus approfondie les liens entre la cybersécurité<sup>53</sup> et la sécurité des produits, en recensant les outils qui peuvent améliorer la sécurité et la sûreté dès la conception. La Commission a également créé un groupe d'experts qui évaluera si et dans quelle mesure les régimes de responsabilité existants sont adaptés aux réalités du marché qui émergent à la suite du développement de nouvelles technologies au sens large, parmi lesquelles l'intelligence artificielle, la robotique avancée, l'internet des objets et les questions de cybersécurité.
- **Commerce mobile.** L'importance croissante du commerce mobile peut rendre les consommateurs vulnérables de différentes manières, par exemple en raison de la façon

---

<sup>51</sup> La Commission prévoit d'adopter une communication sur l'intelligence artificielle le 25 avril 2018.

<sup>52</sup> Rapport Gartner (2013) «Predicts 2015: The Internet of Things». Page Newsroom de Gartner à l'adresse: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Connecticut, 12 décembre 2013.

<sup>53</sup> Voir également le paquet de mesures sur la cybersécurité adopté par la Commission en septembre 2017, à l'adresse [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477\\_fr](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_fr).

dont les informations requises leur sont présentées. La Commission lance une étude comportementale qui portera essentiellement sur l'incidence pour les consommateurs des pratiques de commercialisation et de communication d'informations appliquées en ligne. L'étude ciblera les services financiers de détail, en particulier la manière dont ils sont commercialisés et vendus par l'intermédiaire de dispositifs mobiles.

- **Consommation durable.** L'augmentation de la consommation à l'échelle mondiale accroît les pressions qui pèsent sur l'environnement. Il est donc crucial de mettre des produits et services durables à la disposition des consommateurs et d'encourager des modes de consommation plus durables. Les consommateurs se tournent de plus en plus vers les produits durables; ils doivent être en mesure de faire leurs achats en toute connaissance de cause et avoir facilement accès aux produits qui sont respectueux de l'environnement. Des efforts de sensibilisation supplémentaires sont nécessaires pour que les consommateurs soient mieux informés des différents instruments d'étiquetage de l'UE<sup>54</sup>, comme l'écolabel européen, et pour garantir que ceux-ci sont bien compris.

La nouvelle donne pour les consommateurs sera bénéfique pour l'environnement, étant donné qu'une application plus stricte de la réglementation et de meilleures possibilités d'obtenir réparation à titre individuel en cas de pratiques déloyales peuvent prévenir les fausses allégations environnementales ou les pratiques d'obsolescence programmée, en complément des mesures relevant du plan d'action de l'Union européenne en faveur de l'économie circulaire<sup>55</sup>. À titre d'exemple, on peut citer les recherches sur l'obsolescence prématurée<sup>56</sup> et les phases pilotes concernant l'empreinte environnementale<sup>57</sup> qui visent à limiter les fausses allégations en fournissant une méthode harmonisée pour calculer et vérifier les informations environnementales fournies.

## 8. CONCLUSION

La nouvelle donne pour les consommateurs est une priorité pour la Commission Juncker. Beaucoup a déjà été fait ces dernières années pour renforcer les droits des consommateurs et la sécurité juridique pour les entreprises dans des domaines tels que la portabilité transfrontière des contenus, les frais d'itinérance et le blocage géographique, ainsi que dans le secteur de l'énergie. Il importe maintenant de mettre toutes les initiatives en œuvre dans leur intégralité et de les compléter par des règles de protection des consommateurs modernisées et adaptées aux défis que posent les marchés actuels en évolution rapide, par une application des règles par la sphère tant publique que privée et par de meilleures possibilités de recours. Tel

---

<sup>54</sup> Exemples: l'écolabel européen (pour les produits et services non alimentaires), le label biologique de l'UE (pour les produits alimentaires), l'étiquette énergétique de l'UE (pour les appareils électroménagers), la directive européenne sur l'étiquetage des voitures (consommation de carburant et émissions de CO<sub>2</sub> des véhicules neufs), le règlement sur l'étiquetage des pneumatiques (adhérence sur sol mouillé, bruit de roulement externe et résistance au roulement), les étiquettes de péremption sur les produits alimentaires afin de prévenir le gaspillage, les exigences relatives à l'information sur l'écoconception, etc.

<sup>55</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

<sup>56</sup> Exemple: <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

<sup>57</sup> [http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef\\_pilots.htm](http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm).

est l'objectif de la présente communication et des propositions qui l'accompagnent. Elles permettront d'aboutir à des transformations concrètes dans l'intérêt des consommateurs et de l'économie, qui dépend de la confiance des consommateurs.

Globalement, les propositions et les initiatives annoncées dans la présente communication concernant la nouvelle donne pour les consommateurs apporteront des avantages manifestes aux consommateurs européens à la recherche de choix et d'équité, ainsi qu'aux entreprises européennes en quête de sécurité et de confiance dans l'ensemble du marché unique.

La Commission demande aux États membres et au Parlement européen de collaborer au cours de l'année prochaine pour approuver les propositions législatives proposées et leur donner force de loi avant l'élection du Parlement européen en mai 2019. Une mobilisation plus large est nécessaire pour associer toutes les parties prenantes à un débat public sur la meilleure manière de répondre aux préoccupations des consommateurs, tout en tenant compte des défis à venir. Au cours de l'année qui vient, la Commission collaborera avec les États membres et avec toutes les parties prenantes pour stimuler ces débats publics.

La nouvelle donne pour les consommateurs permettra de garantir aux entreprises tout comme aux consommateurs européens la sécurité juridique et la protection dont ils ont besoin. La nouvelle donne pour les consommateurs vise à donner aux consommateurs les moyens d'agir, en promouvant l'équité et en renforçant la confiance au sein du marché unique. Elle garantira qu'il n'y a pas de consommateurs de seconde classe dans l'UE et que les entreprises européennes exercent leurs activités dans un cadre réglementaire adapté aux enjeux d'aujourd'hui et offrant des conditions de concurrence équitables au sein du marché unique.