

Bruxelles, le 11.4.2018
SWD(2018) 98 final

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

RÉSUMÉ DE L'ANALYSE D'IMPACT

accompagnant le document:

Propositions de

DIRECTIVES DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

1) portant modification de la directive 93/13/CEE du Conseil, de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil, de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil et de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en vue d'une application plus efficace et d'une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

et

2) relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs, et abrogeant la directive 2009/22/CE

{COM(2018) 184 final} - {SWD(2018) 96 final}

Résumé de l'analyse d'impact
Analyse d'impact relative à la proposition de directive apportant des modifications ciblées aux directives de l'UE relatives aux droits des consommateurs et à la proposition de directive modifiant et remplaçant la directive 2009/22/CE relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (Une nouvelle donne pour les consommateurs)
A. Nécessité d'une action
Pourquoi? Quel est le problème abordé? <u>11 lignes maximum</u> La présente analyse d'impact fait suite à un bilan de qualité portant sur le droit de la consommation de l'UE et à une évaluation de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, tous deux publiés en mai 2017, ainsi qu'à une évaluation de la recommandation sur les recours collectifs, publiée en janvier 2018. Les résultats montrent que, bien que les règles de fond soient globalement adaptées à leur objectif, leur efficacité est entravée par un manque d'information, une application insuffisante et des voies de recours insuffisantes pour les consommateurs. En 2016, 20,1 % des consommateurs de l'UE ont signalé des problèmes liés aux droits des consommateurs et 24 % des professionnels pensaient que le droit de la consommation n'était pas suffisamment respecté. Cette situation entraîne des préjudices pour les consommateurs et perturbe la concurrence loyale entre les professionnels. En outre, ces évaluations ont montré qu'il était nécessaire de moderniser les règles et d'éliminer les charges disproportionnées dans certains domaines spécifiques. Par conséquent, la présente analyse d'impact commence par s'intéresser aux mécanismes inefficaces actuels afin 1) de faire cesser et de décourager les infractions et 2) de veiller à ce que les consommateurs obtiennent réparation pour les préjudices subis, en particulier en cas de préjudice de masse. Elle se penche ensuite sur la modernisation de certaines règles de l'UE en matière de protection des consommateurs au vu de l'évolution numérique et sur la suppression des charges disproportionnées pesant sur les professionnels dans certains domaines spécifiques. Ces problèmes devraient s'aggraver au fil du temps, à mesure que les transactions des consommateurs s'intensifient en raison de la mondialisation et de la numérisation.
Quels objectifs cette initiative devrait-elle atteindre? <u>8 lignes maximum</u> L'initiative vise à consolider davantage un environnement de consommation sain qui soutient la croissance économique, étant donné que les dépenses de consommation représentent 56 % du PIB de l'UE. Du côté de la demande, les mesures envisagées devraient réduire les préjudices causés aux consommateurs, soutenir la confiance et permettre aux consommateurs de jouer leur rôle de moteur des marchés. Du côté de l'offre, elles visent à garantir une concurrence loyale et une sécurité juridique pour les entreprises. Les objectifs spécifiques consistent: 1) à améliorer le respect du droit de la consommation de l'UE et 2) à moderniser les règles de protection des consommateurs et à éliminer les coûts inutiles pour les professionnels. Ces objectifs spécifiques contribueront aux objectifs généraux suivants: garantir 1) un niveau élevé de protection des consommateurs et 2) un bon fonctionnement du marché intérieur dans l'intérêt tant des consommateurs que des professionnels.
Quelle est la valeur ajoutée d'une action à l'échelle de l'Union européenne? <u>7 lignes maximum</u> La protection des consommateurs relève des compétences partagées entre les États membres et l'UE. Les problèmes recensés dans la présente analyse d'impact sont répandus et ont les mêmes causes dans l'ensemble de l'UE. En cas de pratiques illégales de grande ampleur affectant des consommateurs dans plusieurs États membres, l'application doit être fondée sur un cadre juridique matériel commun et uniforme. Selon le rapport sur le bilan de qualité, la principale valeur ajoutée du droit de la consommation de l'UE est que les règles harmonisées permettent aux autorités nationales chargées de veiller à l'application de ce droit de traiter plus efficacement les infractions transfrontières qui portent préjudice à des consommateurs dans plusieurs États membres. Dans le même temps, les règles harmonisées permettent aux professionnels de mener des activités transfrontières plus facilement et à moindre coût.
B. Solutions
Quelles sont les options législatives et non législatives envisagées? Y a-t-il une option privilégiée? Pourquoi? <u>14 lignes maximum</u> En ce qui concerne le non-respect, un certain nombre d'actions ont été ou sont entreprises à l'échelle de l'UE

pour résoudre les problèmes recensés dans le cadre des évaluations précédentes. La présente initiative met l'accent sur des sources de problème qui n'ont pas encore été abordées. Des options non législatives sont examinées, mais, comme le suggèrent les évaluations, les options proposées sont des interventions législatives ciblées, qui viendraient compléter les mesures législatives et non législatives déjà prises. En ce qui concerne la modernisation des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs, des solutions non législatives sont également évaluées, mais il a été constaté qu'aucune d'entre elles n'était susceptible de remédier complètement aux sources de problème. La combinaison d'options privilégiée comprend des interventions visant à garantir:

- des sanctions plus dissuasives et proportionnées pour les infractions aux règles de l'UE en matière de protection des consommateurs;
- des possibilités de réparation pour les victimes de pratiques commerciales déloyales;
- des mécanismes renforcés de recours collectifs en cessation et en réparation;
- une transparence accrue pour les transactions B2C sur les places de marché en ligne;
- une meilleure protection des consommateurs en cas de services numériques «gratuits», c'est-à-dire fournis sans contrepartie monétaire;
- la modernisation des obligations en matière d'information;
- la correction des déséquilibres dans le droit de se rétracter des contrats de vente à distance et hors établissement.

Qui soutient quelle option? 7 lignes maximum

Les **associations de consommateurs** soutiennent toutes les mesures proposées, à l'exception de celles qui concernent les obligations en matière d'information et le droit de rétractation. Les **associations professionnelles** soutiennent les interventions proposées concernant la transparence des places de marché en ligne, les services numériques «gratuits» (en partie), les obligations en matière d'information et le droit de rétractation. Les **associations professionnelles** sont quelque peu réticentes à l'égard des interventions proposées en matière de sanctions, de réparations, de recours collectifs en cessation et en réparation et de services numériques «gratuits». De nombreuses **autorités des États membres** soutiennent les interventions proposées en matière de réparations, de recours collectifs en cessation et en réparation, de transparence des places de marché en ligne et de services numériques «gratuits». Certaines expriment des préoccupations au sujet des interventions en matière de sanctions, de réparations et de droit de rétractation.

C. Incidences de l'option privilégiée

Quels sont les avantages de l'option privilégiée (ou, à défaut, des options principales)? 12 lignes maximum

La combinaison d'options privilégiée permettra aux consommateurs d'obtenir plus facilement et plus efficacement réparation, réduisant ainsi le préjudice qui leur a été causé, ce qui sera particulièrement bénéfique pour les consommateurs vulnérables. En outre, elle améliorera le respect du droit grâce à un effet de dissuasion accru. L'intervention sera complémentaire du règlement CPC révisé dont elle soutiendra le bon fonctionnement. L'introduction de meilleures possibilités de recours et le comblement des lacunes de la protection actuelle des transactions numériques contribueront à renforcer la confiance des consommateurs. Les professionnels respectueux du droit bénéficieront d'une concurrence plus équitable. Les professionnels respectueux du droit, y compris les PME, verront leurs coûts réduits grâce à des règles plus équilibrées en matière de droit de rétractation, à la simplification des obligations en matière d'information, à une amélioration de l'efficacité de leur communication en ligne avec les consommateurs et à une harmonisation des règles, notamment pour les transactions en ligne. La combinaison d'options privilégiée devrait aussi avoir des effets positifs sur l'environnement en décourageant davantage les allégations environnementales trompeuses.

Quels sont les coûts de l'option privilégiée (ou, à défaut, des options principales)? 12 lignes maximum

Les interventions en matière de sanctions, de réparations et de recours collectifs en cessation et en réparation n'entraîneront pas de coûts significatifs pour les professionnels respectueux du droit. Les professionnels non respectueux du droit devront faire face à des coûts supplémentaires découlant de ces interventions, notamment en raison de sanctions plus sévères et du fait que les consommateurs disposeront de meilleurs mécanismes pour demander réparation, éventuellement dans le cadre de procédures collectives, qui «écrèmeront» les bénéfices obtenus illégalement. L'intervention concernant les services numériques «gratuits» entraînera des coûts de mise en conformité supplémentaires pour les fournisseurs de tels services. L'intervention concernant la transparence des places de marché en ligne implique également des coûts d'adaptation des interfaces en ligne en vue de

collecter certaines informations auprès de professionnels tiers et de les transmettre aux consommateurs. Cependant, ces deux interventions généreront également des économies grâce à des règles plus harmonisées dans les différents États membres et à une plus grande clarté juridique. Les interventions concernant les obligations en matière d'information et le droit de rétractation permettront aux professionnels de réaliser des économies. Aucune incidence environnementale ou sociale négative n'est prévue.

Quelle sera l'incidence sur les entreprises, les PME et les micro-entreprises? 8 lignes maximum

Conformément au droit de la consommation de l'UE existant, aucune exemption n'est prévue pour les PME, y compris les micro-entreprises. Prévoir une telle exemption aurait été contraire à l'objectif général des règles de protection des consommateurs et, en fin de compte, contraire aux intérêts des PME, étant donné que les consommateurs auraient bénéficié d'un niveau de protection moins élevé, ce qui aurait amoindri leur confiance à l'égard de ce type d'entreprises. Alors que les coûts globaux pour les entreprises seront insignifiants, la combinaison d'options privilégiée réduira les coûts pour les entreprises, y compris les PME, en ce qui concerne le droit de rétractation et leur permettra de bénéficier d'une transparence accrue lors de la vente aux consommateurs sur des places de marché en ligne. Des mécanismes d'application et de recours plus efficaces réduiront les effets négatifs de la concurrence déloyale.

Y aura-t-il une incidence notable sur les budgets nationaux et les administrations nationales? 4 lignes maximum

Les interventions en matière de sanctions, de réparations et de recours collectifs en cessation et en réparation engendreront des coûts pour les États membres qui devront réformer les règles nationales, par exemple en matière de sanctions ou de mécanismes de recours des consommateurs. Cependant, le respect accru du droit permettra de réaliser des économies grâce à la réduction des coûts des procédures administratives et judiciaires. Les mécanismes de recours collectif permettront de rationaliser les procédures judiciaires en cas de préjudice de masse.

Y aura-t-il d'autres incidences notables? 6 lignes maximum

La combinaison d'options privilégiée étant axée sur un meilleur respect du droit de la consommation de l'UE, les droits des consommateurs deviendront plus tangibles pour les consommateurs, ce qui améliorera la reconnaissance, par les citoyens et les entreprises, de la valeur ajoutée des règles de l'UE. L'intervention en matière de recours collectifs en cessation et en réparation peut contribuer à améliorer l'accès à la justice. Les interventions en matière de sanctions, de réparations et de recours collectifs en cessation et en réparation auront aussi probablement une incidence positive sur les consommateurs vulnérables et sur l'environnement.

D. Suivi

Quand la politique sera-t-elle réexaminée? 4 lignes maximum

Outre un suivi régulier, il est proposé qu'une évaluation de l'efficacité, de l'efficience, de la pertinence, de la cohérence et de la valeur ajoutée de l'UE de la présente intervention législative ait lieu cinq ans après sa mise en œuvre par les États membres, sur la base d'indicateurs clés de progrès prédéfinis.