



LES MESURES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les mesures européennes de protection des consommateurs visent à protéger la santé, la sécurité et les intérêts tant économiques que juridiques des consommateurs européens, quel que soit l'endroit du territoire de l'Union européenne où ils vivent, voyagent et effectuent leurs achats. Les dispositions de l'Union portent à la fois sur les transactions physiques et sur le commerce électronique, et comprennent tant des règles d'application générale que des clauses concernant des produits particuliers, dont les médicaments, les organismes génétiquement modifiés, les produits du tabac, les cosmétiques, les jouets et les explosifs.

BASE JURIDIQUE

Articles 114 et 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE).

OBJECTIFS

- Assurer à tous les consommateurs de l'Union européenne, où qu'ils vivent, voyagent ou effectuent leurs achats sur le territoire de l'Union, un niveau élevé commun de protection contre les risques et menaces pour leur sécurité et leurs intérêts économiques.
- Accroître l'aptitude des consommateurs à défendre leurs propres intérêts.

RÉALISATIONS

A. Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs

1. Actions communautaires dans le domaine de la santé publique et du tabac (voir fiche [2.2.4](#))
2. Denrées alimentaires (voir fiche [2.2.6](#))
3. Médicaments (voir fiche [2.2.5](#))
4. Système de sécurité générale des produits et surveillance du marché

La directive 2001/95/CE met en place un système de sécurité générale des produits qui prévoit que tout produit commercialisé destiné aux consommateurs, même s'il n'est pas couvert par une législation sectorielle spécifique, doit néanmoins respecter certaines normes relatives à la fourniture d'informations aux consommateurs, aux mesures visant à éviter les risques pour la santé, au contrôle de l'innocuité des produits et à leur traçabilité. Lorsqu'un produit constitue une menace sérieuse qui nécessite de prendre rapidement des mesures, l'État membre concerné doit informer sans délai la



Commission via RAPEX, un système d'échange rapide d'informations entre les États membres et la Commission.

5. Sécurité des produits cosmétiques, des explosifs à usage civil et des jouets

La directive sur les produits cosmétiques (directive 76/768/CEE du Conseil) et toutes ses modifications et adaptations ont été remplacées par le règlement relatif aux produits cosmétiques [règlement (CE) n° 1223/2009]. Celui-ci garantit la sécurité des produits cosmétiques ainsi que la protection des consommateurs en prévoyant des inventaires recensant les ingrédients utilisés ainsi qu'un étiquetage informatif. Les dispositions du nouveau règlement étaient pour la plupart applicables à compter du 11 juillet 2013. Les normes en matière de sécurité applicables aux explosifs à usage civil et aux produits similaires (tels que les articles de pyrotechnie) sont fixées par les directives 93/15/CEE, 2008/43/CE et 2004/57/CE, ainsi que par la décision 2004/388/CE, qui a récemment été remaniée par la directive relative aux explosives à usage civil (2014/28/UE) ainsi que par la directive sur les articles de pyrotechnie (2013/29/UE). Les normes en matière de sécurité des jouets (risques mécaniques, toxicité et inflammabilité, jouets contenus dans des denrées alimentaires, etc.) sont énoncées dans la directive 2009/48/CE. Le comité européen de normalisation (CEN) révisé et développe les normes applicables.

6. Systèmes européens de surveillance et d'échange d'informations

Les décisions 93/683/CEE et 93/580/CEE ont instauré un système européen de contrôle des accidents au foyer et lors des activités de loisir (EHLASS) afin de recueillir des données sur les accidents survenant au foyer et pendant les activités de loisir, ainsi que le système communautaire d'échange d'informations pour certains produits qui risquent de compromettre la santé ou la sécurité des consommateurs (à l'exception des produits pharmaceutiques et des produits à usage commercial).

B. Protection des intérêts économiques des consommateurs

1. Services de la société de l'information, commerce électronique et paiements électroniques et transfrontaliers

La directive 2000/31/CE (directive sur le commerce électronique) couvre la responsabilité des prestataires de services (établis dans l'Union) pour ce qui concerne les services en ligne (services entre entreprises, services entre entreprises et consommateurs et services fournis gratuitement au bénéficiaire qui sont par exemple financés par les recettes de publicité ou de parrainage), les transactions électroniques en ligne (télévente interactive de biens et services et, notamment, centres d'achat en ligne), et autres activités en ligne telles que les activités journalistiques, les bases de données, les services financiers, les services professionnels (par exemple des avocats, médecins, comptables, agents immobiliers), les services de divertissement (vidéo à la demande), le marketing et la publicité directs et les services d'accès à l'internet. La directive 97/5/CE concernant les virements transfrontaliers et le règlement (CE) n° 2560/2001 concernant les paiements transfrontaliers garantissent que les frais des paiements transfrontaliers libellés en euros (virements transfrontaliers, opérations transfrontalières de paiement électronique et chèques transfrontaliers) sont identiques



aux frais exigés pour les paiements effectués dans cette devise au sein d'un État membre.

2. Télévision sans frontières

La directive 89/552/CEE (modifiée par la directive 2007/65/CE) garantit la libre circulation des services de radiodiffusion tout en préservant certains objectifs d'intérêt public tels que la diversité culturelle, le droit de réponse, et la protection des consommateurs et des mineurs. Ses dispositions régissent, par exemple, les publicités pour les boissons alcoolisées, le tabac et les médicaments, le télé-achat ou les émissions contenant de la pornographie ou de la violence extrême. Les manifestations d'importance majeure pour la société doivent être diffusées librement sous forme non cryptée, même si des chaînes payantes en ont acheté les droits exclusifs.

3. Contrats de vente à distance et contrats négociés en dehors d'un établissement commercial, vente de biens et garanties, clauses abusives dans les contrats

À partir du 13 juin 2014, la directive relative aux droits de consommateurs (2011/83/UE) du 25 octobre 2011 a remplacé la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE instaurant des normes applicables aux aspects communs des contrats à distance et hors établissement. Elle a également modifié la directive 93/13/CEE du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats et la directive 1999/44/CE portant sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. Elle a renforcé les droits des consommateurs, en fixant des règles relatives aux informations à fournir aux consommateurs, en réglementant le droit de rétractation et en harmonisant certaines dispositions contractuelles.

La directive 2002/65/CE régit la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

4. Pratiques commerciales déloyales, et publicité comparative et trompeuse

La directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales (des entreprises vis-à-vis des consommateurs) interdit les pratiques trompeuses et agressives, les «pratiques malhonnêtes» (telles que la vente agressive, le marketing trompeur et la publicité déloyale) et les pratiques de vente recourant à la contrainte (quel que soit le lieu de vente ou d'achat). Elle énonce les critères utilisés pour définir une pratique commerciale agressive (harcèlement, contrainte et influence injustifiée) et présente une «liste noire» des pratiques commerciales déloyales. La directive 2006/114/CE en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative interdit les publicités trompeuses. Elle établit, en outre, les conditions dans lesquelles la publicité comparative est autorisée. Une communication de la Commission du 27 novembre 2012 [[COM\(2012\)0702](#)] a proposé une révision de la directive 2006/114/CE pour remédier aux lacunes du texte et mettre l'accent sur le problème des sociétés annuaires trompeuses.

5. Responsabilité du fait des produits défectueux et indication du prix

La directive 85/374/CEE, modifiée par la directive 99/34/CEE, établit le principe de responsabilité objective ou de responsabilité sans faute du producteur en cas de dommages causés par un produit défectueux. Le consommateur lésé qui souhaite obtenir une réparation doit prouver le dommage, le défaut et le lien de causalité entre



ces deux éléments, et ce dans un délai de trois ans. La directive 98/6/CE sur les prix unitaires oblige les commerçants à indiquer le prix de vente ainsi que le prix par unité de mesure afin d'améliorer et de simplifier les comparaisons de prix et de quantités entre les produits commercialisés. La directive 1999/44/CE instaure des garanties sur les produits pour les consommateurs en imposant aux commerçants qui vendent des biens de consommation dans l'Union européenne de remédier à tout défaut qui existait au moment de l'achat et viendrait à apparaître dans un délai de deux ans.

6. Crédit aux consommateurs

La directive 2008/48/CE vise à l'uniformisation du niveau de protection des droits dont jouissent les consommateurs sur le marché unique. Elle prévoit que les consommateurs doivent recevoir, en temps utile, un ensemble d'informations compréhensibles avant la conclusion du contrat de crédit, ainsi que dans le cadre de celui-ci. Les prêteurs doivent utiliser les mêmes informations types pour les crédits aux consommateurs européens, à savoir un formulaire contenant toutes les informations utiles sur le contrat, dont le coût du crédit et le taux annuel effectif global pratiqué. Les consommateurs peuvent se rétracter sans justification dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Ils ont en outre la possibilité de rembourser leur crédit par anticipation, à tout moment, tandis que le prêteur peut demander une indemnité équitable et objectivement justifiée.

7. Vacances à forfait et multipropriété en temps partagé

La directive (UE) 2015/2302 protège les droits essentiels des consommateurs lors de la réservation d'un voyage à forfait (dont le droit à une information complète avant la réservation, le droit de transférer sa réservation à une autre personne en cas d'impossibilité de voyager soi-même et le droit au remboursement et au rapatriement en cas de faillite de l'organisateur) ou d'autres formes de voyage combiné, par exemple dans le cas où la réservation effectuée sur un site internet porte sur une combinaison, choisie par le client, d'un vol et d'un hôtel ou d'une location de voiture.

La directive 2008/122/CE sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange couvre l'obligation pour le professionnel de fournir des informations sur les éléments constitutifs du contrat et le droit pour le consommateur de se rétracter, sans frais et sans indiquer de motif, dans un délai de quatorze jours civils. La directive contient également une liste de points à vérifier concernant les informations précontractuelles, impliquant l'utilisation de formulaires types disponibles dans toutes les langues de l'Union. Le 12 mars 2014, le Parlement a adopté la proposition de directive relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, qui abrogera la directive 90/314/CEE.

8. Transport aérien

Les règlements (CE) n° 261/2004 et (CE) n° 2027/97 (modifiés) ont instauré des règles communes concernant l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et concernant la responsabilité des transporteurs aériens (passagers et bagages) en cas d'accident. Le règlement (CEE) n° 2299/89 (modifié) concernant les systèmes informatisés de réservation pour les produits de transport aérien a instauré des obligations pour le



vendeur du système (placer les transporteurs aériens sur un pied d'égalité) et pour les transporteurs (communiquer les informations à l'ensemble des systèmes avec le même soin et la même diligence). Le règlement (CEE) n° 2409/92 a instauré des procédures et des critères communs régissant la fixation des tarifs aériens et des tarifs de fret aérien facturés par les transporteurs pour des services aériens au sein de la Communauté. Le règlement (CE) n° 2320/2002 (modifié) a instauré des règles communes dans le domaine des normes de sécurité de l'aviation civile, au lendemain des attaques terroristes du 11 septembre 2001.

9. Marchés de l'énergie

Le troisième paquet de la législation de l'Union relative au marché de l'énergie (adopté en 2009) a été promulgué afin d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur de l'énergie et de résoudre des problèmes structurels. Il concernait cinq grands aspects, dont le renforcement de la transparence des marchés de détail dans l'intérêt des consommateurs. La directive 2012/27/UE donne la capacité aux consommateurs d'énergie de mieux gérer leur consommation en leur garantissant un accès simple et libre à leurs données moyennant un compteur individuel. La directive 2010/30/UE a pour but de faire en sorte que les informations complexes relatives à la consommation d'énergie et à la performance d'appareils ménagers donnés soient présentées sous une forme claire et compréhensible, de sorte que les consommateurs soient en mesure de faire des choix informés et d'acheter les appareils présentant la meilleure efficacité énergétique. Au sein du marché intérieur de l'énergie, tous les citoyens de l'Union sont en droit d'avoir leur foyer raccordé à des réseaux énergétiques et de choisir librement un fournisseur de gaz ou d'électricité proposant des services dans leur région.

10. Réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC ou «Euroguichets») et portail «L'Europe est à vous»

Le réseau CEC fournit aux consommateurs aide et informations dans le cadre de transactions transfrontalières. Ce réseau collabore également avec d'autres réseaux européens, notamment FIN-NET (domaine financier), Solvit (marché intérieur) et le réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale.

Le portail «L'Europe est à vous» fournit aux consommateurs des informations complètes sur leurs droits en matière de contrats, les services de télécommunications et internet, les produits et services financiers, les cas de traitement inéquitable, la fourniture d'énergie et le règlement des litiges de consommation^[1].

C. Défense des intérêts juridiques des consommateurs

1. Procédures de règlement extrajudiciaire des litiges et règlement des litiges en ligne

Les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) sont des mécanismes extrajudiciaires qui aident les consommateurs et les commerçants à résoudre les conflits, le plus souvent par l'intermédiaire d'un tiers, tel qu'un médiateur ou un arbitre. La recommandation 98/257/CE, la décision n° 20/2004/CE et la résolution du Conseil 2000/C 155/01 du 25 mai 2000 fixent les principes à respecter dans

[1]http://europa.eu/youreurope/citizens/index_fr.htm



les procédures de REL, afin d'offrir à chaque consommateur des solutions plus rapides et moins onéreuses. La directive 98/27/CE relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (telle que modifiée) harmonise les législations nationales et européennes existantes et, afin de défendre les intérêts collectifs des consommateurs, instaure les «actions en cessation» qui peuvent être introduites auprès des juridictions nationales compétentes en cas d'infractions commises par des opérateurs commerciaux établis dans des pays tiers. La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation donne aux consommateurs la possibilité de recourir à des entités fiables chargées du règlement extrajudiciaire des litiges pour tout type de litige lié à un contrat passé avec une entreprise dans le contexte d'un achat en ligne ou hors ligne, national ou transfrontalier.

Enfin, le règlement (UE) n° 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation permet aux consommateurs et aux commerçants de l'Union de régler des différends relatifs à des achats nationaux ou transfrontaliers au moyen d'une plateforme européenne de règlement des litiges à laquelle tous les organismes de REL peuvent adhérer depuis février 2016.

2. Réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale et obligation de coopérer incombant aux autorités nationales

La décision 2001/470/CE a instauré un réseau judiciaire européen afin de simplifier la vie des citoyens confrontés à des litiges transfrontaliers en améliorant les mécanismes de coopération judiciaire entre les États membres dans le domaine civil et commercial et en leur apportant des informations pratiques qui leur facilitent l'accès à la justice. Le règlement (CE) n° 2006/2004 a instauré un réseau des autorités nationales chargées de l'application effective de la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs et les oblige, depuis le 29 décembre 2005, à coopérer afin de garantir l'application de la législation de l'Union et, en cas d'infraction au sein de l'Union, de mettre fin à toute infraction en recourant aux instruments juridiques appropriés tels que les actions en cessation.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN

La procédure législative ordinaire (auparavant, «procédure de codécision») et l'extension des domaines législatifs couverts par la procédure du vote à la majorité qualifiée au Conseil ont permis au Parlement européen de s'impliquer activement dans le développement et le renforcement de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs, en trouvant un juste milieu entre les intérêts des marchés et ceux des consommateurs. Par exemple, le 23 juin 2011, le Parlement a adopté à une majorité écrasante (615 voix pour, 16 contre et 21 abstentions) la directive relative aux droits des consommateurs, qui renforce ces droits dans le cadre des contrats à distance et hors établissement, accroît la transparence des prix, interdit les cases pré-cochées et précise la clause d'information sur les contenus numériques, dans le but de stimuler la confiance des consommateurs européens. Le 13 février 2013, la Commission, à la demande du Parlement européen, présentait le train de mesures sur la sécurité des produits et la surveillance du marché, visant à améliorer les



systèmes de surveillance des marchés dans les États membres. Le Parlement a adopté cet ensemble de mesures en plénière le 15 avril 2014. Le Parlement a également joué un rôle clé dans l'élargissement du champ d'application du règlement concernant le règlement des litiges en ligne visant à donner facilement accès aux Européens à des méthodes peu onéreuses de règlement des litiges.

En plus de légiférer, le Parlement organise régulièrement des débats sur la protection des consommateurs, lesquels donnent lieu à des résolutions non législatives telles que celle du 4 février 2014 sur l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales et celle du 23 octobre 2012 sur les droits des passagers dans tous les modes de transport.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à l'étude réalisée pour la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs du Parlement (IMCO), intitulée «EU Mapping: Overview of IMCO related legislation» (Cartographie de l'Union: aperçu de la législation dans les domaines couverts par la commission IMCO)^[2].

Mariusz Maciejewski
10/2018

[2][http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/536317/IPOL_STU\(2015\)536317_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/536317/IPOL_STU(2015)536317_EN.pdf)

