

QUESTION ÉCRITE E-3301/09  
posée par Robert Goebbels (PSE)  
à la Commission

Objet: Achats transfrontaliers en ligne

Chaque année, les centres européens de protection des consommateurs sont confrontés à des centaines de plaintes concernant des achats transfrontaliers en ligne. Les problèmes les plus communs sont liés à la livraison, au retour de la marchandise et au remboursement. Comme il est actuellement courant que les entreprises appuient le principe du pays d'origine, c'est-à-dire qu'elles appliquent des contrats de consommation selon la législation du pays de leur établissement, la protection adéquate des consommateurs issus d'un autre pays n'est pas garantie.

Quand la Commission prévoit-elle de donner une suite au Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, en présentant une proposition législative qui introduirait une harmonisation maximale ciblée afin que le marché intérieur soit doté d'une protection des consommateurs renforcée?

Afin d'accroître la confiance des consommateurs, la Commission envisage-t-elle d'introduire un système de certification qui encourage les entreprises non seulement à respecter les règles obligatoires, mais les invite à offrir des garanties additionnelles en faveur des consommateurs?

Comment la Commission entend-elle donner une importance accrue à une garantie de remboursement efficace permettant de renforcer la confiance dans les achats transfrontaliers en ligne?