



Décembre 2009

SYNTHESE
SUR LA CREATION DE POINT DE CONTACT
EN APPLICATION DE L'ARTICLE 21 DE LA DIRECTIVE SERVICES¹

Quel est le champ d'application de la directive "services" ?

La directive s'applique à un **large éventail de services** destinés aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises et ne prévoit que quelques exceptions. Elle porte notamment sur :

- le **secteur de la distribution** (dont la vente en gros et au détail de biens et de services);
- les activités de la plupart des **professions réglementées** (conseillers juridiques ou fiscaux, architectes, ingénieurs, comptables, géomètres, etc.) ;
- les **services liés à la construction et l'artisanat** ;
- les **services aux entreprises** (gestion des locaux, conseil en management, organisation d'événements, publicité et recrutement) ;
- les services liés au **tourisme** (comme les agences de voyage) ;
- les services de **loisir** (comme les centres sportifs et les parcs d'attraction) ;
- l'**installation et l'entretien** d'équipements ;
- les services de la **société de l'information** (comme l'édition papier et web, les agences de presse et la programmation informatique) ;
- les services de **restauration et d'hôtellerie** ;
- les services de **formation et d'éducation** ;
- les services de **location** et de **crédit-bail** (y compris la location de voiture) ;
- les **services immobiliers** ;
- les **services à domicile** (ménage, jardinage, garde d'enfants, etc.).

Quelles sont les exclusions ?

La directive **ne s'applique pas aux services suivants**, qui sont explicitement exclus :

- les services financiers ;
- les services de **communications électroniques** en ce qui concerne les matières couvertes par d'autres instruments communautaires ;
- les **services de transport**, y compris les services portuaires, qui entrent dans le champ d'application du titre V du traité CE ;

¹ La [Directive 2006/123/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur *Journal officiel* n° L 376 du 27/12/2006 p. 0036 – 0068 doit être entièrement transposée dans les Etats membres au 28.12.2009. Pour plus d'informations : consultez le site de la Commission DG Marché Intérieur : http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_en.htm

- les services de **soins de santé** fournis aux patients par des professionnels de santé en vue d'évaluer, de maintenir ou de rétablir leur état de santé, lorsque ces activités sont réservées à une profession de santé réglementée ;
- les services des **agences de travail intérimaire** ;
- les **services de sécurité privée** ;
- les **services audiovisuels** ;
- les **jeux d'argent** ;
- certains **services sociaux** assurés par l'État, des prestataires mandatés par l'État ou des associations caritatives reconnues comme telles par l'État ;
- les services fournis par les **notaires** et les **huissiers de justice** nommés par les pouvoirs publics.

Dans tous les cas, les réglementations nationales relatives à ces services exclus du champ de la directive doivent respecter les autres dispositions du droit communautaire, en particulier la liberté d'établissement et la libre prestation des services telles que garanties par le traité CE.

Deux infrastructures prévues pour la mise en pratique : à ne pas confondre !

1. Points of Single Contact (PSC)/ Einheitliche Ansprechpartner/ Guichets uniques (articles 6 à 8)

Les **prestataires de services** peuvent obtenir auprès de ces guichets uniques **toutes les informations utiles pour s'acquitter facilement des formalités administratives** (sans devoir contacter plusieurs autorités). Ces guichets uniques doivent être accessibles à distance et par voie électronique. Ils doivent coopérer étroitement avec les autorités compétentes.

Le site internet sur les "Guichets uniques" est actuellement en construction. Il sera accessible bientôt dans toutes les langues officielles de l'Union Européenne.

Leurs missions :

Ces PSC seront **compétents pour l'ensemble de la directive services** et devront donc fournir des **informations sur toutes les dispositions de la directive, sur la fourniture de prestations, l'accès aux différents marchés, formalités administratives etc.**

2. Organismes désignés sous l'article 21 de la directive : les points de contact

Les États membres peuvent **confier la tâche de fournir des informations générales** aux guichets uniques ou à tout autre organisme, tels que les points de contact du Réseau des Centres Européens des Consommateurs, les associations de consommateurs ou les Euro Info Centres.

Le gouvernement français a nommé le CEC France comme point de contact pour les consommateurs.

Les informations générales à fournir au consommateur porteront sur :

a) les exigences applicables dans les autres États membres quant à l'accès aux activités de services et à leur exercice, en particulier celles qui ont trait à la protection des consommateurs;

b) les voies de recours disponibles en cas de litiges entre un prestataire et un destinataire;

c) les coordonnées des associations ou organisations, y compris les points de contact du Réseau des Centres Européens des Consommateurs, auprès desquelles les prestataires ou les destinataires sont susceptibles d'obtenir une assistance pratique.

Les informations et l'assistance sont fournies de manière claire et non ambiguë, sont facilement accessibles à distance, notamment par voie électronique, et sont régulièrement mises à jour. Elles doivent être communiquées dans les plus brefs délais à l'organisme demandeur, qui les transmet au destinataire. Les États membres veillent à ce que ces organismes se prêtent assistance mutuellement et mettent tout en œuvre pour qu'ils coopèrent efficacement entre eux.

En début d'année 2010, le CEC France devra actualiser ainsi son site internet afin de communiquer sur cette nouvelle mission.

Coopération étroite des différents organismes

La directive "services" exige des États Membres qu'ils coopèrent entre eux et se prêtent mutuellement assistance pour assurer le contrôle des prestataires de services. Cette coopération permettra d'assurer une supervision effective des prestataires de services, tout en évitant que ce contrôle ne crée des obstacles supplémentaires et injustifiés à la prestation de services.

Les autorités compétentes des différents États membres doivent procéder à des échanges d'informations entre elles, ainsi qu'à des vérifications, des inspections et des enquêtes, si un autre État membre en fait la demande. Elles doivent également alerter les autres États membres des situations en cas d'activités de services pouvant occasionner un préjudice grave à la santé ou la sécurité des personnes ou à l'environnement.

Dans un an, la Commission fera une évaluation.

Exemples de demandes d'information que le consommateur pourra effectuer auprès du CEC France :

Il pourra s'agir d'informations générales dans divers secteurs (immobilier/construction, tourisme, location de véhicules...) sur :

- a) les autorisations nécessaires (permis, autorisations)
- b) les inscriptions officielles
- c) les publicités, communication commerciale
- d) les assurances professionnelles
- e) les restrictions
- f) la non discrimination géographique (exemples : contrat d'exclusivité, restriction de livraison)

- g) les droits des consommateurs, notamment en ce qui concerne les garanties légales et commerciales
- h) les prescriptions
- i) la médiation, recours judiciaire
- j) les coordonnées des organismes de défense des consommateurs, commerce etc.

Des échanges se feront au sein du réseau des points de contact pour obtenir l'information auprès de l'Etat membre concerné afin de répondre au consommateur dans les meilleurs délais.

Exemple de signalement fait à la Commission européenne

Entraves au bon fonctionnement du marché intérieur

Dans le cadre de nos activités d'information et de conseil aux consommateurs, nous enregistrons régulièrement des réclamations de résidents français rencontrant des difficultés à acheter des biens ou à bénéficier de services proposés par des entreprises établies dans un autre Etat membre de l'Union européenne.

Les faits

Nous avons enregistré récemment deux plaintes de consommateurs français dans le secteur du bâtiment qui illustrent parfaitement cette problématique.

Dans la première affaire, le consommateur a comparé les prix d'un même service (achat et pose de granit) en France et en Allemagne et a constaté qu'il pourrait réaliser une économie de 40% en passant commande auprès du fournisseur allemand. Ce dernier a pourtant refusé d'honorer la commande en raison du contrat d'exclusivité du distributeur français.

Tous les consommateurs ayant leur résidence en France sont donc automatiquement renvoyés vers ce distributeur – qui rappelons-le – propose **des prix 40 % plus élevés**.

Dans la seconde affaire, le consommateur (professionnel du secteur du bâtiment) avait connaissance des meilleurs tarifs proposés en Allemagne pour l'achat d'un matériau (à savoir du béton prêt à l'emploi) qu'il souhaitait se faire livrer pour sa résidence principale. Comme dans le 1^{er} cas, en raison de contrat d'exclusivité, les fournisseurs allemands ont ainsi refusé de le livrer car son chantier est situé en France. La différence de prix est ici estimée à environ 3600€ (environ 30% plus cher en France).

Ce type de situation (qui empêche dans la pratique le consommateur de bénéficier des avantages du marché unique) constitue à nos yeux une entente illicite et une véritable entrave aux dispositions du règlement (CE) n° [1/2003](#) du Conseil du 16 décembre 2002, relatif à la **mise en œuvre des règles de concurrence prévues aux articles 81 et 82 du Traité**.

Au vu des réclamations que nous enregistrons quotidiennement, nous ne pouvons que corroborer les résultats de l'étude publiée en octobre dernier par la Direction Générale Santé et Consommateurs et consacrée au commerce électronique transfrontalier de biens de consommation. Cette étude avait souligné « l'inexistence pour le consommateur du marché unique européen » pour reprendre les propos de Mme la Commissaire Meglena Kuneva.

Nous constatons malheureusement sur le terrain que l'inexistence du marché unique n'est pas le seul apanage du commerce électronique mais concerne aussi d'autres secteurs d'activité comme le marché de l'assurance ou du bâtiment.

Le consommateur ne peut pas profiter des bas prix pratiqués pour un même produit dans des pays différents. Les barrières ne sont pas toujours administratives mais résultent parfois d'accords, de décisions d'association d'entreprises et de pratiques concertées, susceptibles de restreindre la concurrence et de nuire à l'intérêt général des consommateurs européens.

Où en est la transposition de la directive dans notre législation ?

Les Etats membres ont jusqu'au 28.12.2009 pour transposer la directive dans leur législation nationale.

L'Allemagne et la France sont a priori les seuls à avoir opté non pas pour un instrument législatif horizontal mais pour l'adaptation de certains dispositifs législatifs et réglementaires aux exigences de la directive.

En France, les adaptations réglementaires ont déjà été engagées pour aboutir au 28 décembre 2009.

Au 27 décembre 2009, chaque Etat membre transmettra un rapport à la Commission ainsi qu'aux autres Etats membres détaillant l'état de sa législation en matière d'activités de services ainsi que les modifications, suppressions ou maintien de l'encadrement initial suite au processus de transposition. Ces rapports feront l'objet d'une évaluation mutuelle (au cours du 1^{er} semestre 2010) par l'ensemble des Etats. La Commission consultera également les parties intéressées pour préparer son propre rapport général d'ici à la fin de l'année 2010.