

# La proposition de directive relative aux droits des consommateurs

Quelle forêt se cache derrière l'arbre ?

Monique GOYENS

Directeur Général

BEUC



Conférence-Débat

Euro-Info-Consommateurs

CEC France/Allemagne

Strasbourg

17 mai 2010

# Une opportunité ratée ?

- ✓ PDDC = opportunité unique d'améliorer les droits des consommateurs au sein de l'UE, mais
  - Grande complexité interne et externe
  - De nombreuses exceptions
  - Un niveau de protection des consommateurs peu ambitieux, voire même en-deçà des directives actuelles
  - Une approche d'harmonisation maximale
  
- ✓ Les débats se concentrent sur le niveau d'harmonisation : maximale ou minimale ?



# Sans consommateur, pas de marché

- ✓ Il est temps de se reconcentrer sur le véritable débat : comment assurer la confiance des consommateurs dans le marché unique européen tout en permettant aux entreprises de bénéficier d'un espace commercial le moins fragmenté possible ?



# Il est grand temps de redevenir ambitieux

- ✓ Il faut se poser la question de base : que sont les consommateurs en droit d'attendre de l'UE ?
- ✓ Le marché unique n'est pas une fin en soi, mais un instrument de promotion du bien-être des citoyens et des consommateurs
- ✓ L'intégration des marchés ne suffit pas pour promouvoir le bien-être des consommateurs
- ✓ Il ne faut pas instrumentaliser la politique des consommateurs : elle n'est pas un moyen d'atteindre un marché unique
- ✓ Il faut être ambitieux pour les consommateurs : il ne faut pas se satisfaire d'un niveau de protection adéquat, mais il faut pouvoir bénéficier d'un niveau de protection élevé.



## Il faut aller au delà de la directive...

- ✓ Les consommateurs ont droit à un système efficace de protection si les biens et services ne répondent pas à leurs exigences légitimes
  - Le choix entre les remèdes
  - Une plus longue période de renversement de charge de la preuve
  - Une extension de la période de garantie
  - La responsabilité du producteur
- ✓ Un cadre global pour tous les contrats de consommation :
  - Produits/services
  - Hors ligne/en ligne
  - Produits tangibles/intangibles



## ...bien au-delà de la directive

- ✓ Protection efficace contre les clauses abusives
  - Interdiction européenne de certaines clauses
  - Application de la législation aux conventions d'utilisations en ligne
  - Interdiction des contrats de longue durée
- ✓ Protection appropriée des paiements du consommateur
  - Choix du mode de paiement : pas de pénalités pour les consommateurs qui refusent certains modes de paiement
  - Sécurité : besoin de modes sûrs de paiement en ligne



## ...encore plus loin

- ✓ Des instruments additionnels de réparation des dommages
  - Charge back : une responsabilité solidaire entre le fournisseur de services de paiement et le commerçant
- ✓ Le besoin d'une approche globale : pas de droit effectif sans moyen de mise en œuvre de ce droit :
  - Plus de moyens de moyens pour les autorités de supervision
  - Un système de règlement collectif des litiges.



# Retour à la réalité

- ✓ Discussions institutionnelles longues et difficiles
- ✓ Difficile équilibre à trouver entre un marché sans entraves pour les entrepreneurs et une approche proactive de protection des consommateurs
- ✓ Besoin d'approche non dogmatique : le niveau d'harmonisation le plus adéquat en vertu :
  - Des besoins de protection efficace des consommateurs
  - De la valeur ajoutée d'une harmonisation totale pour la libre circulation des entreprises, en vertu du contexte réglementaire global applicable aux contrats.



