

L'Union veut mieux protéger ses consommateurs

Union européenne La commissaire Jourova a présenté lundi des pistes d'amélioration des règles de l'UE.

Les consommateurs européens sont satisfaits de la protection, l'une des plus développées au monde, dont ils jouissent grâce à l'Union européenne, au sein du marché unique. Et la Commission compte bien s'assurer que cela continue – d'autant plus à l'heure où les domaines dans lesquels l'Europe a encore la cote aux yeux de ses citoyens se comptent sur les doigts d'une main. Alors que la plus récente des six directives européennes concernant les consommateurs a été adoptée il y a huit ans, la plus vieille fêtant ses 14 ans cette année, l'Union veut se donner un coup de jeune. Et surtout éviter de se voir taxer d'obsoleète face à un marché numérique qui grandit à la vitesse grand V.

Ce lundi, la commissaire chargée de la Justice et des consommateurs Vera Jourova a donc présenté une analyse de la législation européenne existante, identifiant quatre domaines dans lesquels l'UE peut mieux faire. "L'idée n'est pas de créer des nouvelles lois, mais d'améliorer et renforcer celles qui existent", explique une source de la Commission.

1 Tous les citoyens victimes de pratiques déloyales ne peuvent obtenir (la même) réparation.

En effet, si l'UE a dressé une liste noire des pratiques à bannir et imposé aux Vingt-huit de développer des lois pour les combattre, tous les Etats membres n'ont pas choisi de le faire de la même manière. Une réalité qui a éclaté au grand jour avec le scandale des moteurs truqués de Volkswagen. "En Italie ou en Belgique, les consommateurs peuvent porter l'affaire devant la cour pour dire que l'entreprise ne les a pas informés sur le fait qu'il y avait un logiciel trompeur des tests de pollution. Et peuvent de ce fait de-

mander individuellement la résiliation du contrat et une compensation. Mais en Allemagne, où les consommateurs ont été le plus affectés par cette affaire, cela n'est pas le cas", explique Christoph Schmon du Bureau européen des unions des consommateurs (BEUC).

Aussi, les Etats membres continuent d'adopter des approches différentes à l'égard des recours collectifs. Ainsi, la Commission se propose-t-elle de trouver des solutions pour mettre fin à ces discriminations.

2 Les sanctions infligées aux entreprises violant le droit des consommateurs varient selon les Etats membres.

"Elles peuvent aller de 15 euros dans un pays à des millions dans un autre", regrette une source de la Commission. M. Schmon pointe alors un fossé entre "la loi sur la concurrence, qui prévoit des amendes allant jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires de l'entreprise, et la loi concernant les consommateurs qui ne fixe aucune pénalité".

Dès lors, la Commission compte œuvrer pour une harmonisation des niveaux de sanctions au sein des Vingt-huit. D'ailleurs, l'exécutif européen a déjà tapé du poing sur la table en ouvrant, en décembre 2016, des procédures d'infraction contre l'Allemagne, le Royaume-Uni, le Luxembourg et l'Espagne qui n'ont pas appliqué de sanctions à Volkswagen. Et a reproché à Prague, Vilnius et Athènes de ne pas avoir prévu dans leur législation des pénalités pour ce type d'irrégularités.

3 Les droits des consommateurs ne sont pas adaptés au monde numérique.

En effet, grâce aux directives européennes, "si vous achetez des chaussures dans un magasin, et qu'elles sont cassées, vous pouvez les ramener pour qu'elles soient réparées ou en avoir des nouvelles. Ou, si vous en commandez sur Internet, vous pouvez les ren-

voyer et être remboursé si vous ne les aimez pas. Mais cela ne vaut pas nécessairement si vous téléchargez une application ou un programme", explique M. Schmon. Bref, la Commission européenne se donne pour

défi d'adapter ses lois à l'époque digitale, de façon à ce que les droits des consommateurs européens "soient une réalité en ligne et hors ligne", a expliqué Vera Jourova.

4 Tous les citoyens européens ne sont pas bien informés sur leurs droits.

Par exemple, seules quatre personnes sur dix (41 %) savent qu'elles ont le droit de faire réparer ou remplacer gratuitement un bien défectueux. "Même si nous comblons les lacunes en termes de législation, reste encore à mieux sensibiliser les citoyens à leurs droits", note une source de la Commission. D'autant que l'on peut noter des disparités importantes entre "les nouveaux et les plus anciens membres de l'Union. Certains ont des autorités de protection des consommateurs fortes, qui ont gagné des procès contre des grandes entreprises et qui ont derrière elles des consommateurs bien informés, prêts à boycotter des produits. Tandis que dans d'autres pays, les autorités doivent encore réaliser l'influence qu'elles peuvent avoir sur le marché."

En attendant, la Commission a donc proposé des nouvelles règles pour assurer une meilleure coordination des autorités de défense des consommateurs à travers l'Union européenne, qui devraient être adoptées d'ici la fin juin, soit avant la fin de la présidence maltaise du Conseil de l'UE.

Maria Udrescu

"Nous devons adapter [les droits des consommateurs européens] à l'ère numérique."

Vera Jourova
Commissaire à la justice.