

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## UNION EUROPÉENNE : UNE NOUVELLE DONNE POUR LES CONSOMMATEURS

### La Commission veut renforcer la protection des consommateurs

Date de publication : **10/06/2018 - Commerce/services**

La Commission européenne souhaite renforcer les droits des consommateurs et leur application dans l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne. Cette "nouvelle donne pour les consommateurs", présentée en avril 2018, s'inscrit dans le cadre de la Stratégie pour un marché unique européen. Premier décriptage par l'INC.

Ainsi, elle propose un ensemble de [nouvelles mesures](#), notamment :

- En matière d'**information des consommateurs**

- L'information selon laquelle un opérateur a payé pour figurer dans un résultat de recherche sur Internet, ce qui contribuera à renforcer la transparence sur les plateformes en ligne.
- L'information sur les principaux paramètres utilisés pour déterminer le classement des résultats sur une "marketplace".
- L'information sur la qualité du vendeur sur une "marketplace", à savoir professionnel ou particulier, permettant à l'acheteur en sa qualité de consommateur, de savoir s'il pourra bénéficier des règles protectrices du code de la consommation (applicables lorsque le vendeur est un professionnel).

- En matière de **droit de rétractation** :

- L'extension du droit de rétractation de quatorze jours aux services numériques « gratuits », ceux pour lesquels aucun versement d'argent n'est effectué mais des données personnelles sont transmises (par exemple, les services de stockage en nuage, les comptes de messagerie électronique, les médias sociaux).
- La suppression du droit de rétractation pour les produits déjà utilisés et non simplement essayés.
- Le remboursement, lié à l'exercice du droit de rétractation, uniquement conditionné à la réception effective des biens par le professionnel.

- En matière de **recours des consommateurs**

- La possibilité d'introduire un recours individuel en cas de pratique commerciale déloyale pour demander, par exemple, une indemnité financière ou la résiliation d'un contrat.
- La possibilité pour une entité qualifiée (par exemple, une association de consommateurs mais pas un cabinet d'avocat) de déposer un recours pour le compte d'un groupe de consommateurs lésés par des pratiques commerciales illégales, afin d'obtenir une indemnisation, un remplacement ou une réparation.

- En matière de **sanctions et de mesures à l'égard des professionnels**

- Les autorités nationales de protection des consommateurs pourront prononcer une amende au moins de 4 % du chiffre annuel du professionnel dans chaque état membre concerné en cas de « préjudice de masse », c'est-à-dire d'une infraction de grande ampleur portant préjudice à des consommateurs dans plusieurs Etats membres de l'Union européenne. Les Etats pourront prévoir une amende plus importante.
- Les autorités nationales pourront évaluer et prendre des mesures contre des pratiques commerciales trompeuses relatives à la commercialisation, dans plusieurs Etats membres de l'Union européenne, de produits « identiques » alors que leur composition ou leurs caractéristiques sont sensiblement différentes.

De façon concrète, ces mesures seront prises en révisant quatre directives. Les voici :

- la directive du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs,
- la directive du 16 février 1998 relative à l'indication des prix des produits vendus aux consommateurs,
- la directive du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur,
- la directive du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

**Bon à savoir**

La Commission a présenté d'autres mesures contribuant au renforcement de la protection des consommateurs et à l'effectivité de leurs droits :

- une proposition de directive relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE,
- une proposition de règlement promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne (aussi appelée "plateform-to-business" ou "P2B"),
- une proposition de directive sur les pratiques commerciales déloyales dans les relations interentreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement alimentaire.

Camille Minaud,  
Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/union-europeenne-une-nouvelle-donne-pour-les-consommateurs>