

Contact: John Phelan: +32 (0)2 789 24 01
Date: 11/06/2014
Référence: BEUC-X-2014-018

De nouveaux droits pour protéger les consommateurs européens

Toute une batterie de nouveaux droits des consommateurs entreront en vigueur dans les 28 États membres européens ce vendredi 13 juin. La Directive relative aux droits des consommateurs, adoptée en octobre 2011, introduit une série de nouveaux garde-fous pour les consommateurs, notamment lorsqu'ils effectuent leurs achats en ligne. La législation comprend :

- Une **période de rétractation de 14 jours** pendant laquelle les consommateurs peuvent renvoyer le produit qu'ils ont acheté en ligne ou lors d'un démarchage à domicile. Cette législation améliore celle en vigueur dans de nombreux pays où ce délai ne dépasse pas les 7 jours.
- **L'interdiction des cases cochées par défaut générant l'achat de services supplémentaires**, tels qu'une assurance voyage fournie avec une location de gîte de vacances.
- **L'obligation pour le vendeur de rembourser endéans les 14 jours** à compter de la date de réception des produits renvoyés.
- Une information aux consommateurs plus claire concernant les obligations d'achats pour endiguer le problème grandissant des **arnaques sur internet**, par ex. lorsque les offres sont perçues comme étant gratuites.
- **L'interdiction des frais excessifs lors de paiement par carte de crédit/débit**, par ex. en achetant un billet d'avion.
- **L'interdiction des tarifs excessifs pour les services clientèle par téléphone.**
- L'obligation pour les vendeurs de garantir la livraison de leurs produits achetés en ligne sous **30 jours maximum**, sauf accord contraire.

Monique Goyens, Directrice du Bureau européen des Unions de Consommateurs, a commenté:

« Alors qu'on questionne ces jours-ci l'impact de l'UE sur les citoyens, cette Directive montre parfaitement que la législation pour la protection des consommateurs ne cesse de s'améliorer.

« Cette Directive constitue une véritable avancée pour les consommateurs, qui ont souvent affaire à des pratiques commerciales douteuses sur internet. Les cases cochées par défaut ou encore les services clientèle exorbitants, qui sont souvent des arnaques, seront interdits. Aussi, les consommateurs ont désormais un minimum de 14 jours pour annuler leurs achats.

« Ajouter des frais considérables aux achats en ligne effectués par carte de crédit se fait de plus en plus ces dernières années. Pour une compagnie aérienne ou un revendeur de billets de spectacles facturer 10 ou 12 euros, sans aucune justification, est une pratique devenue monnaie courante. Les nouvelles règles contraignent désormais les entreprises à ne facturer aux consommateurs que leurs coûts réels, ce qui veut dire une bouchée de pain.

«Voilà une bonne action de Bruxelles pour les consommateurs européens. La balle est maintenant dans le camp des États membres, qui doivent s'assurer que ces droits soient effectivement appliqués et ne restent pas lettre morte. »

FIN