



The European Consumers' Organisation

COMMUNIQUE DE PRESSE
PRESS RELEASE

Contact: Johannes Kleis - +32 (0)2 789 24 01
Date: 16/09/2010
Référence: PR 016/2010

Ventes en ligne: les droits des consommateurs sur la touche

Réagissant à la présentation par la Commission européenne des résultats de son enquête sur les entorses aux droits des consommateurs dans deux secteurs (ventes en ligne de billets d'évènements sportifs et culturels, et ventes en ligne de biens électroniques), BEUC, l'organisation européenne des consommateurs, souligne l'importance d'une plus grande coordination européenne pour veiller au respect des droits des consommateurs.

L'enquête sur les produits électroniques que la Commission a présentée aujourd'hui révèle qu'après de médiocres résultats en 2009, 84% des sites internet visités respectent désormais les règles européennes protégeant le consommateur. Néanmoins, 60% des sites de ventes de billets d'évènements sportifs et culturels faillissent aux règles sur les pratiques commerciales loyales et aux fondamentaux tels une information incomplète sur le prix, des clauses contractuelles abusives ou une adresse du vendeur manquante.

Monique Goyens, Directeur Général du BEUC, l'Organisation Européenne des Consommateurs, a dit:

« Nous nous réjouissons que les efforts conjoints de la Commission et des Etats membres paient. Les consommateurs ne peuvent jouir de leurs droits que lorsque les vendeurs les respectent. Ces efforts coordonnés doivent donc être poursuivis, d'autant plus dans l'univers de la vente en ligne qui évolue très vite. »

« Les conclusions de l'investigation sur les sites de vente de billets d'évènements sont effroyables. Un nombre énorme de sites internet ne fournissent pas une information correcte aux acheteurs en ligne ou proposent des clauses contractuelles abusives. Ceci indique clairement que l'UE doit agir pour améliorer les droits des consommateurs en ce qui concerne les biens et services numériques. Fixer des normes européennes sur les biens et services numériques dans la directive sur les droits des consommateurs en cours d'adoption est dès lors crucial. »

FIN

BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
+32 (0)2 789 24 01 - press@beuc.eu

Vous voulez en savoir plus sur le BEUC? Visitez www.beuc.eu

[EC register for interest representatives: identification number 9505781573-45](#)