

**Contact: Sébastien Pant: +32 (0)2 789 24 01**  
**Date: 11/04/2018**  
**Référence: BEUC-PR-2018-008**

## **New Deal pour les consommateurs : un grand pas en avant, mais pas le bond de géant**

La Commission européenne propose aujourd'hui de donner un coup de fouet aux règles régissant les droits des consommateurs en proposant entre autres un durcissement des sanctions applicables aux entreprises contrevenantes et un système limité de recours collectif pan-européen.

La Commission propose également d'introduire des droits pour les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales, telles que les allégations publicitaires trompeuses qui ne sont aujourd'hui réglementées que dans une poignée de pays. La Commission souhaite aussi imposer une plus grande transparence aux plateformes d'achats en ligne [1].

Monique Goyens, Directrice Générale du Bureau européen des Unions de Consommateurs (BEUC), a déclaré :

« La Commission a raison de vouloir rendre le droit des consommateurs plus facile à mettre en œuvre. Trop souvent, ce sont les consommateurs qui paient la note des pratiques commerciales déloyales de certaines entreprises et sont forcés de constater que faire respecter leurs droits est « Mission Impossible ». Cela fait longtemps que des sanctions plus sévères sont nécessaires, ainsi que la possibilité pour les consommateurs de se regrouper pour demander réparation. »

« Ce New Deal est vraiment une bonne nouvelle. Depuis trop longtemps, les consommateurs n'ont pas eu l'accès à la justice qu'ils méritent lorsqu'ils sont victimes de pratiques commerciales injustes ou illégales. Désormais il sera possible pour les consommateurs dans certains cas de réclamer en groupe une réparation. »

Ce n'est qu'un premier pas, non pas un système de recours collectif européen à part entière. Dans une procédure de recours collectif européen, les requérants devraient dans un premier temps obtenir de la part d'un tribunal une demande d'injonction finale avant que le juge ne puisse octroyer une forme collective d'indemnisation. Cela peut prendre des années et comporte le risque que les consommateurs perdent les preuves et l'intérêt dans l'affaire.

Le BEUC craint également que les États membres aient trop de liberté pour décider quels cas rentrent dans le cadre du recours collectif [2]. Cela pourrait se traduire par des solutions minimales dans les cas difficiles.

Sur une note positive, la Commission propose également que les États membres imposent des sanctions qui représentent au minimum 4% du chiffre d'affaires annuel d'un commerçant pour les infractions à dimension européenne. Le BEUC apporte tout son soutien à cette approche. Les entreprises qui enfreignent le droit européen des consommateurs sont soumises à des sanctions dans différents pays, mais elles ne sont ni harmonisées ni suffisamment dissuasives.

## Notes aux éditeurs

[1] A titre d'exemple, des plateformes comme Booking.com ou AirBnB devraient expliquer aux consommateurs sur quels critères sont basés leurs classements et qui est le prestataire de service.

[2] Il existe un risque que seuls les cas simples, où les dommages sont les mêmes pour tous les consommateurs et que ces derniers sont connus, soient admis dans les procédures de redressement collectif. Les cas plus complexes tels que le scandale Volkswagen pourraient échapper aux propositions de recours collectif européen.

FIN

**Bureau Européen des Unions de Consommateurs AISBL | Der Europäische Verbraucherverband**

Rue d'Arlon 80, B-1040 Brussels • Tel. +32 (0)2 789 24 01 •

press@beuc.eu • www.beuc.eu • www.twitter.com/beuc

TVA: BE 0422 071 051 • EC register for interest representatives: identification number 9505781573-45



This press release is part of an activity which has received funding under an operating grant from the European Union's Consumer Programme (2014-2020).