

Contact: John Phelan +32 (0)2 789 24 01

Date: 06/05/2015

Référence: BEUC-PR-2015-006

L'UE veut placer les consommateurs au cœur de son nouveau marché unique numérique

La stratégie de l'UE pour le [marché unique numérique](#), l'une des [grandes priorités](#) de la Commission Juncker, a été publiée aujourd'hui.

Ce projet pluridimensionnel détaille les orientations politiques européennes qui définiront pour les quatre prochaines années des questions clés de consommation telles que la réforme des droits d'auteur, le géoblocage, les droits des consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne des biens ou du contenu (musique, livres électroniques, vidéos), les télécommunications et les tarifs des livraisons transnationales de colis.

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

« Nous saluons cette ambitieuse stratégie. Elle vise à doper la confiance des consommateurs qui effectuent des achats en ligne tout en améliorant l'accès aux biens, services et au contenu numérique aux quatre coins de l'UE. Cette stratégie ne portera ses fruits que si le marché devient plus compétitif et que la protection des consommateurs est forte. Lorsque ces projets seront mis en œuvre, les besoins des consommateurs devront être mis à l'avant-plan. »

Le géoblocage et la discrimination doivent disparaître

« Le marché numérique européen ne peut prétendre être moderne que s'il permet aux consommateurs de comparer les prix et acheter des biens dans les 28 États membres. Cela dit, bien trop souvent les vendeurs redirigent l'utilisateur vers les sites de son pays ou ne livrent pas certains pays. Ces deux pratiques sont d'importantes sources de frustration. C'est pour cela que nous devons tendre vers l'interdiction de la discrimination à l'encontre de ceux qui souhaitent effectuer des achats dans d'autres pays.

« Le géoblocage est aux antipodes du concept de marché unique. En 2015, les frontières territoriales ne devraient pas être reflétées en ligne quand il s'agit de regarder du contenu disponible dans d'autres pays européens. »

La réforme du droit d'auteur : incluse mais diffuse ?

« Le problème de longue date des redevances pour copie privée n'apparaît malheureusement pas dans la stratégie de la Commission. Les systèmes nationaux de redevance sont en décalage avec la distribution et l'utilisation en ligne de contenu qu'on connaît aujourd'hui. Les consommateurs ne devraient pas avoir à payer pour des gestes de la vie quotidienne visant à sauvegarder du contenu

ou à le déplacer vers un autre support. L'Europe doit s'attaquer au problème et entrer enfin dans le XXIe siècle en éliminant les redevances pour copies privées.

« Le fait que moins de 4 % des services de vidéo à la demande sont accessibles au-delà des frontières nationales démontre l'ampleur de la tâche. En parallèle, les entreprises citent les droits d'auteurs comme raison valable pour ne pas diffuser leur contenu dans d'autres pays. »

« Il faut de toute urgence harmoniser les lois sur les droits d'auteur pour moderniser l'utilisation du contenu. Ne pas agir de la sorte reviendrait à rater une belle occasion. »

Télécommunications

« Un marché unique numérique ne peut exister sans marché unique des télécommunications. La précédente Commission a initié la révision du cadre juridique et il faut maintenant terminer le travail au plus vite. Davantage de mesures sont nécessaires pour instaurer la neutralité du Net en Europe, bannir les frais d'itinérance et stimuler la compétition entre les fournisseurs de service réseau. »

Garantir les droits lors d'achats en ligne

« La stratégie publiée aujourd'hui ambitionne d'harmoniser certains droits numériques des consommateurs à travers l'UE, ce dont le BEUC se félicite. Nous sommes rassurés que l'idée selon laquelle le droit national applicable serait celui du vendeur et non pas celui du consommateur lorsque les produits sont achetés à l'étranger a été abandonnée au profit d'une plus grande harmonisation. Les entreprises en ligne, représentées par E-commerce Europe, et le BEUC ont écrit à la Commission européenne à ce propos pour souligner que l'harmonisation est la meilleure solution et comment les règles applicables peuvent être clarifiées.

« Les tarifs des livraisons transnationales de colis sont trop souvent exorbitants, et 2 consommateurs sur 3 les perçoivent comme un obstacle de taille. Il est indispensable de réduire ces coûts au plus vite si l'on souhaite voir le commerce en ligne européen prospérer. »

Lire la [lettre commune](#) du BEUC/Ecommerce

Lire la [lettre commune](#) du BEUC/Digital Europe

En savoir plus sur le [travail du BEUC](#) à propos du marché unique numérique

Note: Tous les chiffres cités proviennent de la [Communication](#) de la Commission européenne sur le marché unique numérique.

FIN