

Contact: John Phelan: +32 (0)2 789 24 01
Date: 23/06/2011
Référence: PR 2011/028

Législation européenne sur les droits des consommateurs: un compromis complexe mais globalement positif

Les députés européens ont aujourd'hui adopté un texte modifiant profondément les droits quotidiens des consommateurs lors d'achats en magasin et en ligne.

Parmi les bonnes nouvelles pour les consommateurs de l'UE :

- Lors d'achats de biens et services en magasin, les commerçants doivent fournir, avant l'achat, une information claire sur le prix total et les procédures de réclamation
- Les vendeurs de produits numériques doivent préciser les restrictions à l'utilisation de fichiers musicaux, vidéo et de logiciels
- Les frais excessifs liés aux moyens de paiement, comme par exemple lors de paiement de billets d'avion par carte de crédit sur internet, seront interdits
- Les commerçants ne pourront plus facturer les communications téléphoniques liés au service à la clientèle
- Le législateur européen met fin aux arnaques sur internet lors desquelles les consommateurs sont floués par des offres faussement « gratuites ».

Les mauvais points :

- Certaines protections nationales devront être abolies, par exemple lorsque les frais de renvoi des produits sont à la charge du commerçant lorsque le consommateur utilise son droit de rétractation
- Davantage de biens vendus en porte à porte seront exclus des nouvelles protections européennes
- Les Etats membres ne pourront plus améliorer à l'avenir le niveau des nouveaux droits accordés par l'UE dans le cadre de la directive.

Monique Goyens, Directrice Générale du Bureau Européen des Unions de Consommateurs, a déclaré :

« Au départ, cette loi était entièrement consacrée à une réduction des obstacles pour les entreprises. Elle aurait dépouillé les consommateurs européens de plusieurs droits cruciaux. Heureusement, le Parlement européen et le Conseil ont su écouter les associations de consommateurs et les réductions de droits les plus importantes ont pu être évitées. Ce texte est le fruit d'un compromis complexe, nous regrettons que certaines règles nationales soient écartées, mais dans l'ensemble les consommateurs bénéficieront d'avancées. »

« Les consommateurs auront droit à plus d'informations et de transparence, en particulier lors des achats en ligne. De plus, cette loi mettra un terme à des pratiques commerciales déloyales comme par exemple l'obligation de payer des frais exorbitants lors d'achat de billets d'avion sur internet par carte bancaire. »

FIN

BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs

+32 2 789 24 01 - press@beuc.eu

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

www.twitter.com/beuctweet