

Contact: Johannes Kleis: +32 (0)2 789 24 01
Date: 25/04/2017
Référence: BEUC-PR-2017-005

Le Parlement européen s'attaque à la discrimination dans le commerce électronique

La Commission du Parlement européen chargée du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) a voté aujourd'hui pour éliminer les obstacles auxquels sont confrontés les consommateurs européens lorsqu'ils effectuent des achats en ligne. Des commerçants refusent encore souvent de vendre un bien ou un service à des consommateurs établis dans un autre Etat membre. Une enquête de 2015 a en effet révélé que seulement un peu plus d'un tiers des tentatives d'achats transfrontières ont été concluantes (37%).¹

Le texte adopté aujourd'hui interdirait aux commerçants de refuser de vendre des biens ou services à des consommateurs vivant dans un autre pays membre. Les députés européens ont aussi décidé d'interdire aux sites web étrangers de rediriger automatiquement un consommateur vers sa version nationale. Enfin, les revendeurs en ligne se verraient dans l'obligation d'accepter un paiement effectué avec une carte bancaire étrangère.

Lors de ce vote qui constitue une grande avancée pour les consommateurs, la Commission IMCO a également approuvé l'extension de l'interdiction du géoblocage aux contenus tels que les livres numériques, les jeux ou services musicaux en ligne. Malheureusement, les commerçants peuvent toujours refuser de vendre des services audio-visuels tels que films ou programmes de télévision à un client étranger.

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

« Le marché européen a considérablement élargi le choix des consommateurs. Mais les commerçants ont réussi depuis bien trop longtemps à ériger des frontières là où elles n'ont plus lieu d'être, au 21^e siècle dans un marché unique toujours plus numérique. L'Union européenne agit pour mettre fin à ces pratiques commerciales injustifiées, et c'est une excellente nouvelle pour les consommateurs. »

« Les consommateurs devraient pouvoir comparer les produits, les contenus numériques et les services en vente aux quatre coins de l'Europe pour acheter ceux qui conviennent le mieux à leur goût et à leur portefeuille. Le fait que des revendeurs refusent de vendre un bien ou un service à des consommateurs juste parce qu'ils vivent à l'étranger ou possèdent une carte bancaire étrangère va à l'encontre des principes fondamentaux de l'Europe. Ces pratiques doivent disparaître. »

« Les décideurs européens doivent maintenant aller plus loin et également bannir le géoblocage pour les films, les compétitions sportives et la télévision. »

FIN

¹ Enquête « clients mystère » sur les restrictions territoriales et le géoblocage dans le marché numérique unique européen (en anglais): http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/docs/geoblocking-exec-summary_en.pdf

