



Révision du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs («règlement CPC»)



Cette consultation publique s'inscrit dans le cadre de la révision du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs («règlement CPC»).

Le présent document a été préparé par les services de la Commission pour les besoins de la consultation. Il ne préjuge en rien d'une future décision que la Commission pourrait être amenée à prendre.

1. Identification du répondant

Vous participez à cette consultation:* (obligatoire)

- à titre personnel
- au nom d'une organisation**

Pour qui travaillez-vous ou qui représentez-vous?* (obligatoire)

- Pouvoir public ou administration (indiquez quel niveau)
- Association de consommateurs
- Association professionnelle ou groupe d'intérêts
- Indépendant
- Entreprise (veuillez préciser le nombre de salariés)
- Université ou organisme de recherche
- Organisme international (autre qu'une institution européenne)
- Institution européenne
- Autre (veuillez préciser)**



Trans Europe Experts (TEE), Association d'universitaires et de praticiens nationaux et européens.

La réponse à la consultation a été menée par un groupe de travail sous la direction de :

Natacha Sauphanor-Brouillaud, professeur à l'Université de Versailles St Quentin-en-Yvelines, Codirectrice du pôle Contrats et Concurrence du laboratoire DANTE (droit des affaires et nouvelles technologie), membre du Pôle contrat, consommation, commerce électronique de Trans Europe Expert. Auteur de l'ouvrage *Les contrats de consommation – Règles communes*, avec le concours de E. Poillot, C. Aubert de Vincelles et G. Brunaux, LGDJ, coll. Traité de droit civil sous la direction de J. Ghestin, 2012, 1070 pages.

Membres du groupe de travail :

-Martine Béhar-Touchais, Professeur à l'Université Panthéon-Sorbonne, Codirectrice de l'Institut de recherche juridique de la Sorbonne, Directrice du Pôle contrat, consommation, commerce électronique de Trans Europe Expert, ancien membre du collège du Conseil français de la concurrence (2003-2009)

4 membres du Pôle contrat, consommation, commerce électronique de Trans Europe Expert :

-Sabine Bernheim-Desvaux, Maitre de conférences habilité à diriger des recherches à l'Université d'Angers, *Auteur de l'ouvrage : Droit de la consommation*, Studyrama, coll. Panorama du droit, 2^{ème} éd. refondue, 2011

-Jean-Marc Granier, Chef du service juridique, économique et de la documentation, de l'Institut national de la consommation, Paris (France)

-Caroline Trignan, doctorante en droit de la consommation, Université Versailles St Quentin-en-Yvelines

Ont été auditionnés par ce groupe de travail, les praticiens suivants :

-Bianca Schulz, responsable du Centre Européen des Consommateurs, France

-Marc LOLIVIER, délégué général de la FEVAD (Fédération de la vente à distance et du e-commerce : organisme professionnel fédérant 560 entreprises et 800 sites de ventes à distance)



-Bernard SIOUFFI, médiateur du e-commerce pour la FEVAD

-Didier GAUTIER, Directeur du Service National des Enquêtes, DGCRRF (France)

-Thierry SKONIENY, Directeur départemental de la DGCRRF (France), responsable du CSE (Centre de surveillance du Commerce électronique)

 Veuillez indiquer à quel niveau: * (obligatoire)

- Niveau national
- Niveau régional
- Niveau local

Quel est votre principal domaine d'intérêt ou activité?
Vous occupez-vous de questions concernant les consommateurs et les marchés en général ou travaillez-vous dans un secteur économique spécifique? Si vous êtes dans l'un ou l'autre cas, veuillez préciser. * (obligatoire)

- Questions concernant les consommateurs et les marchés en général
- Marché(s) ou domaine(s) concernant spécifiquement les consommateurs

Connaissez-vous le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC)? * (obligatoire)

- Oui
- Non

Travaillez-vous pour, ou représentez-vous, un bureau de liaison unique ou une autorité compétente au titre du règlement CPC? * (obligatoire)

- Oui
- Non

Travaillez-vous pour, ou représentez-vous, un réseau d'organismes européens ayant pour vocation d'aider les consommateurs ou les entreprises au sein du marché unique?
(réseau des Centres européens des consommateurs, Enterprise Europe Network, FIN-NET, centre Europe Direct, p. ex.)

* (obligatoire)



- Oui **Non**

Travaillez-vous pour, ou représentez-vous, un organisme réglementaire autonome intervenant dans l'application, à l'échelle de l'UE, de la législation sur les droits des consommateurs?* (obligatoire)

- Oui **Non**

Travaillez-vous pour, ou représentez-vous, un organisme de résolution extrajudiciaire des litiges?* (obligatoire)

- Oui **Non**

Dans quel pays êtes-vous établi?* (obligatoire)

- | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Autriche | <input type="radio"/> Belgique | <input type="radio"/> Bulgarie | <input type="radio"/> Croatie | <input type="radio"/> Chypre |
| <input type="radio"/> République tchèque | <input type="radio"/> Danemark | <input type="radio"/> Estonie | <input type="radio"/> Finlande | <input checked="" type="radio"/> France |
| <input type="radio"/> Allemagne | <input type="radio"/> Grèce | <input type="radio"/> Hongrie | <input type="radio"/> Irlande | <input type="radio"/> Italie |
| <input type="radio"/> Lettonie | <input type="radio"/> Lituanie | <input type="radio"/> Luxembourg | <input type="radio"/> Malte | <input type="radio"/> Pays-Bas |
| <input type="radio"/> Pologne | <input type="radio"/> Portugal | <input type="radio"/> Roumanie | <input type="radio"/> Slovaquie | <input type="radio"/> Slovénie |
| <input type="radio"/> Espagne | <input type="radio"/> Suède | <input type="radio"/> Royaume-Uni | <input type="radio"/> Norvège | <input type="radio"/> Islande |
| <input type="radio"/> Liechtenstein | <input type="radio"/> Autre (veuillez préciser) | | | |

Identification

Veuillez indiquer votre nom:* (obligatoire)

Trans Europe Experts



Veillez indiquer votre adresse électronique:* (obligatoire)

contact@transeuropexperts.eu

Les contributions à la présente consultation seront analysées et les résultats présentés sous forme de synthèse.

Votre contribution sera également publiée sur le site web de la Commission, sauf avis contraire de votre part. Veuillez indiquer ici si vous souhaitez qu'elle soit publiée de manière anonyme. Vous trouverez toutes les informations utiles dans la déclaration spécifique de confidentialité jointe à la présente consultation.* (obligatoire)

- J'autorise la publication de ma contribution en l'état Je souhaite que ma contribution soit publiée de manière anonyme

Si vous représentez un groupe d'intérêts inscrit au registre de transparence, veuillez indiquer son numéro d'identification (facultative)

[88515309661-17](#)

2. Améliorer l'application des droits des consommateurs: défis et perspectives

2.1 Pouvez-vous indiquer jusqu'à trois domaines dans lesquels l'application des droits des consommateurs devrait être améliorée en priorité pour renforcer les avantages retirés par les consommateurs et les vendeurs au sein du marché unique? Donnez si possible des exemples concrets de pratiques actuelles ou des références à la législation correspondante. (facultative) (maximum 4000 caractères; nombre actuel: 0)



2.2 Pouvez-vous indiquer jusqu'à trois types de problèmes ou d'obstacles empêchant la bonne application, actuelle et future, des droits des consommateurs en Europe?

(facultative) (maximum 4000 caractères; nombre actuel: 0)

2.3 Que proposez-vous pour que les droits des consommateurs soient appliqués de manière uniforme au sein du marché unique? Pouvez-vous donner des exemples de cas où les droits des consommateurs sont appliqués avec plus ou moins d'efficacité selon les États membres?

(facultative) (maximum 4000 caractères; nombre actuel: 0)

3. Renforcer les méthodes de détection des infractions

L'application effective des droits des consommateurs au niveau de l'UE nécessite de disposer d'informations précises et comparables sur les marchés et les problèmes existants. Un dépistage systématique permet de détecter à temps les tendances et les menaces émergentes pour les consommateurs et d'établir des priorités communes en matière d'exécution.

Le règlement CPC demande aux États membres de coordonner leurs activités de surveillance du marché et d'alerter les autorités compétentes en la matière et/ou la Commission en cas de suspicion d'infractions transfrontalières. Or aucune procédure concrète n'a été mise en place à cette fin. Il faut donc définir les meilleurs moyens de renforcer les alertes ainsi que la base d'informations disponibles au sein du réseau CPC, éventuellement en recourant à des contributions venues de l'extérieur.



3.1 Pensez-vous que le système actuel de surveillance et d'alertes prévu par le règlement CPC permet une détection efficace des infractions? (facultative)

- Oui, tout à fait
 Oui
 Non
 Sans avis

3.2 Collecte et partage d'informations sur les marchés.

Quelles seraient, selon vous, les mesures les plus importantes à prendre au niveau de l'UE pour renforcer la base d'informations?

Veillez indiquer un niveau de priorité:
1 = priorité élevée, 2 = priorité moyenne, 3 = faible priorité

	1	2	3
Mécanisme permettant de recueillir et d'analyser les informations disponibles au sein des États membre et de l'UE (facultative)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obliger les États membres à coordonner leurs actions de surveillance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Actions de surveillance financées par l'UE	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réalisation d'études financées par l'UE sur les menaces émergentes pour les consommateurs et sur les nouvelles pratiques commerciales ayant des incidences sur l'application des droits des consommateurs	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plateforme informatique de partage d'expérience en matière d'application (techniques d'enquête, aspects juridiques, etc.)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Système de plainte européen
directement accessible en ligne par
les citoyens

1



Autre (veuillez préciser)



Veuillez préciser

- **Il est proposé d'améliorer en amont le partage des informations par une meilleure formation des agents au Règlement CPC. Il conviendrait de développer auprès des autorités de contrôle un sentiment d'appartenance à un réseau afin de rendre effectives les demandes d'informations et d'assistance mutuelle. A cet égard, il est suggéré des échanges de fonctionnaires, dans l'esprit du dispositif du réseau RAPEX.**
- **Une réflexion doit être menée sur l'amélioration de l'efficacité de l'échange d'informations, soit par la base de données électroniques gérée par la Commission, soit par un réseau de type RAPEX. La réflexion doit tenir compte du respect de la protection des données personnelles.**
- **Le système de plaintes en ligne pourrait être efficace si les plaintes reçues par un service de la commission, puis triées en fonction de leur intérêt collectif, étaient transférées au bureau de liaison national concerné. La Commission devrait assurer le suivi de ces plaintes.**
- **Il serait utile que les Etats Membres fassent remonter à la Commission, ou au comité CPC prévu à l'article 19 du Règlement, les mesures qu'ils ont prises à la suite des informations qui leur ont été transmises. Là encore, il est suggéré de s'inspirer du réseau RAPEX et plus spécifiquement du système de publication des « réactions » mis en place sur le réseau Intranet Gras Rapex. Un dispositif similaire pourrait être institué au profit du Comité, qui jouerait un rôle analogue à celui tenu par la DG Sanco dans le réseau RAPEX.**

3.3 Champ d'application du mécanisme d'alerte.

Le règlement CPC prévoit un mécanisme d'alerte (article 7) qui permet aux autorités compétentes désignées de se transmettre des messages d'alerte précoce dès qu'elles soupçonnent une infraction transfrontalière.

Quels sont selon vous les principaux critères d'efficacité d'un système d'alerte?



Veillez indiquer un niveau de priorité:
1 = priorité élevée, 2 = priorité moyenne, 3 = faible priorité

	1	2	3
Catégorisation des alertes (obligation d'agir ou pour information seulement, p. ex.)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilité pour la Commission européenne de publier des alertes	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>
Possibilité pour d'autres organisations ayant un intérêt dans l'application des droits des consommateurs de poster des alertes: associations de consommateurs, groupements professionnels, organismes réglementaires autonomes, Centres européens des consommateurs (réseau CEC), autorités locales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
Possibilité de rendre les alertes publiques	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>
Autre (veuillez préciser)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Veillez préciser

- **Sur le vocabulaire** : le terme alerte désigne à la fois l'alerte entre autorités (article 7 du Règlement CPC)) et l'alerte destinée aux consommateurs. Il serait opportun de bien les distinguer.
- **Pour les alertes entre autorités** : il est là encore proposé de s'inspirer du réseau RAPEX, qui comporte un guide pour aider à la catégorisation des alertes.
- **Pour les alertes destinées aux consommateurs** : il serait opportun que les autorités publient des alertes au public sur des pratiques déloyales avérées. A titre d'exemple on peut citer une mise en garde qui aurait pu être adressée aux consommateurs sur la pratique déloyale consistant à proposer de téléphoner au « Père Noël » sans indiquer qu'il s'agissait de communications surtaxées. Les associations de consommateurs devraient être incitées à relayer ces alertes émanant des autorités sur leurs sites internet. Il serait sans doute risqué pour les



associations de consommateurs qu'elles prennent l'initiative de diffuser une alerte sur une pratique dénoncée par les seuls consommateurs et non encore vérifiée par une autorité de contrôle car leur responsabilité pourrait être engagée. Il est préférable de les inciter à informer les autorités de la pratique dénoncée.

3.4 Pouvez-vous donner des exemples de bonnes pratiques, d'alertes ou de partage d'informations efficaces appliqués dans votre pays, et qui seraient susceptibles d'intéresser d'autres pays membres et de contribuer ainsi à renforcer l'application des droits des consommateurs dans l'ensemble de l'UE? (facultative) (maximum 4000 caractères; nombre actuel: 0)

- **Exemple de bonne pratique : L'information diffusée sur le site de l'organisme professionnel regroupant les entreprises exerçant une activité de e commerce et de vente à distance, qu'en cas de difficultés le consommateur peut saisir, outre l'organisme intéressé, l'autorité de liaison, l'Institut National de la Consommation et une association de consommateurs. L'information est précise (coordonnées postales, téléphoniques et renvoi au site internet par un lien hyper texte). Le lien internet est le suivant :**
<http://www.fevad.com/espace-consommateurs/les-adresses-utiles#topContent>
- **Exemple de partage d'informations : le partage d'informations qui est pratiqué dans le cadre du protocole de coopération signé le 25 novembre 2010 entre la DGCCRF et le réseau CEC France est très efficace. Il conviendrait de généraliser la mise en place de protocoles entre les différents Centres Européens des Consommateurs (membres du réseau ECC-net) et les bureaux de liaison unique.**
- **Exemple d'alertes :**
 - **les alertes dans les médias et les Flux RSS de la DGCCRF sur les rappels de produits. Ces alertes concernent essentiellement des produits**



présentant un défaut de sécurité pour les consommateurs. Il est suggéré d'étendre ce type d'alertes aux infractions couvertes par le règlement CPC.

- **En France, l'organisme regroupant des professionnels exerçant une activité en ligne saisit l'autorité de contrôle lorsqu'il a connaissance de pratiques déloyales émanant de non adhérents, qui nuisent à l'image du commerce en ligne.**

4. Améliorer la capacité des autorités nationales à exécuter les tâches prévues par le règlement CPC

En vertu du règlement CPC, les autorités nationales disposent d'un certain nombre de pouvoirs et de procédures pour traiter les infractions transfrontalières à la législation sur la protection des consommateurs et coordonner les activités d'exécution et de surveillance du marché, telles que l'inspection de sites web dans un secteur donné à l'échelle de l'UE, afin de détecter les malversations.

Toujours selon le règlement CPC, les États membres doivent faire en sorte que les autorités chargées de l'application de la législation puissent exécuter les tâches qui leur sont confiées en disposant du droit: d'avoir accès à l'information, de mener des inspections sur place, de demander par écrit qu'il soit mis fin à l'infraction, d'obtenir des opérateurs commerciaux l'engagement de mettre fin à l'infraction et, le cas échéant, de rendre public cet engagement, d'exiger la cessation ou l'interdiction d'une infraction et, le cas échéant, de rendre publiques les décisions qui en découlent et de demander un dédommagement en cas de non-exécution de la décision.

Afin de renforcer la crédibilité, le poids et l'efficacité des mesures d'exécution appliquées en vertu du règlement CPC, les autorités nationales pourraient bénéficier de pouvoirs et procédures communes supplémentaires.

Il convient à cette fin de prendre en compte les aspects suivants:



4.1 Moyens d'intervention supplémentaires pouvant être accordés aux autorités nationales chargées de l'application du règlement CPC.

Indiquez dans quelle mesure vous seriez d'accord pour intégrer dans le règlement:

	Tout fait d'accord	à Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas d'accord du tout	Sans avis
la possibilité d'exiger l'application de sanctions, que l'infraction ait cessé ou non	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le droit d'appliquer des sanctions plus lourdes aux infractions transfrontalières	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
le droit d'exiger des mesures provisoires en attendant l'exécution complète des procédures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le droit d'exiger le versement d'astreintes pour récupérer des gains illicites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le droit express (dans des conditions définies) de dévoiler l'identité des opérateurs commerciaux malhonnêtes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le droit d'effectuer des achats-tests à des fins d'enquête	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (veuillez préciser)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2 Faciliter les demandes de dédommagement des consommateurs à la suite d'une décision d'exécution adoptée au titre du règlement CPC.

Les décisions qui consistent, par exemple, à demander à un opérateur commercial de modifier ses clauses contractuelles parce qu'elles portent atteinte à la législation sur la protection des consommateurs visent l'intérêt collectif de ces derniers. Comme elles ne s'appliquent pas à des cas particuliers, elles peuvent ne pas être connues des consommateurs souhaitant demander réparation du préjudice subi, ou disponibles sous une forme qu'ils peuvent exploiter.



Est-il nécessaire, selon vous, d'intégrer dans le règlement CPC des dispositions plus conviviales, afin d'aider les consommateurs à demander réparation des dommages dus à des infractions couvertes par le règlement?

(facultative)

- Tout à fait nécessaire** Nécessaire Pas du tout nécessaire Pas nécessaire Sans avis

4.3 Normes communes en vue de traiter les infractions couvertes par le règlement CPC.

Lorsqu'une autorité chargée de l'application de la législation répond à une demande d'assistance mutuelle de la part d'une autorité partenaire d'un autre pays, elle doit respecter ses règles de procédures nationales. L'existence de règles divergentes peut nuire à la coopération entre les deux pays. Par exemple, le niveau de pertinence des preuves exigé pour établir une infraction peut être différent, et les informations transmises par le pays partenaire peuvent être jugées insuffisantes pour intenter une action en justice. L'introduction de normes ou de critères communs dans le règlement CPC pourrait permettre de surmonter ces divergences de procédures.

4.3 (a) Pensez-vous qu'il serait utile d'introduire dans le règlement CPC des normes ou des critères communs pour harmoniser les procédures appliquées par les pays membres de l'UE?

(facultative)

- Oui** Non Sans avis

4.3 (b) Dans quels cas l'introduction de procédures communes serait-elle la plus utile?

Veillez indiquer le niveau de priorité que vous accordez à chacune des réponses ci-dessous:


1 = priorité élevée, 2 = priorité moyenne, 3 = faible priorité

	1	2	3
Dans tous les cas (facultative)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Dans les cas concernant au moins trois pays (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans les cas où l'atteinte aux droits du consommateur dépasse un certain seuil (p. ex. une quantité définie) (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans les cas nécessitant d'urgence des mesures provisoires, en attendant la fin des procédures lancées conformément aux législations nationales (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans les cas récurrents jugés juridiquement peu complexes selon des critères définis (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans aucun des cas ci-dessus (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3 (c) Dans quels domaines l'introduction de procédures communes serait-elle la plus utile?
 Veuillez indiquer un niveau de priorité:
 1 = priorité élevée, 2 = priorité moyenne, 3 = faible priorité

	1	2	3
Collecte de preuves (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspections sur place (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accès aux documents (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspection de sites web (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Achats-tests  (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceptation des résultats d'enquêtes effectuées par une autorité partenaire (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prise d'engagement par un opérateur commercial en infraction (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publication des décisions d'exécution et révélation de l'identité des parties en infraction (facultative)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aucune des propositions ci-dessus (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Autre (veuillez préciser) (facultative) ○ ○ ○

Précision sur la rubrique 4.2. (faciliter les demandes de dédommagement des consommateurs à la suite d'une décision d'exécution adoptée au titre du règlement CPC)

- **Il s'agirait pour les autorités de contrôle d'assurer la transparence des décisions d'exécution sur leur site. Le consommateur qui le souhaite pourrait ensuite utiliser cette information (par exemple par téléchargement) s'il décide d'intenter une action en justice individuelle pour obtenir réparation de son préjudice.**
- **Il conviendrait également de donner le pouvoir à l'autorité de décider le cas échéant la publication de la décision sur le site du professionnel. Le professionnel devrait pouvoir indiquer que la décision fait l'objet d'un recours.**
- **Il est suggéré de concevoir une réduction du plafond de la sanction, de 5 ou de 10 % par exemple, si le professionnel établit qu'il a déjà indemnisé les victimes plaignantes.**

Précision sur la rubrique 4.3. (c) (Domaines où l'introduction de procédures communes serait la plus utile).

- **Pour la collecte de preuves : l'harmonisation doit porter sur la recevabilité et la loyauté des modes de preuves.**
- **Il est suggéré en outre d'harmoniser les formats de notification des mesures d'exécution.**
- **L'harmonisation doit en tout état de cause reposer sur un socle minimum de principes communs de recueil de preuves sur internet.**

4.4 Pouvez-vous donner des exemples de bonnes pratiques appliquées par votre pays en matière de pouvoirs d'exécution et de procédures qui pourraient être utiles à d'autres États membres et permettre d'appliquer plus efficacement la

15



législation dans l'ensemble de l'UE? (facultative) (maximum 4000 caractères;
nombre actuel: 0)

- La fermeture des sites illicites utilisée avec efficacité en matière de jeux en ligne avec la possibilité de bloquer le paiement.

L'article 62 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne prévoit ainsi qu' « en cas d'inexécution par l'opérateur intéressé de l'injonction de cesser son activité illicite d'offre de paris ou de jeux d'argent et de hasard, le ministre chargé du budget peut, sur proposition de l'Autorité de régulation des jeux en ligne, décider d'interdire pour une durée de six mois renouvelable tout mouvement ou transfert de fonds en provenance ou à destination des comptes identifiés comme détenus par ces opérateurs ».

- La fermeture des sites illicites envisagée par le projet de loi relatif à la consommation adopté par l'Assemblée nationale en 2^{ème} lecture (voir document Assemblée nationale, n° 262).

L'article 25 prévoit en effet que l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation pourra demander à l'autorité judiciaire de prescrire en référé ou sur requête « toutes mesures proportionnées propres à prévenir un dommage ou à faire cesser un dommage causé par le contenu d'un service de communication au public en ligne », ce qui sera de nature à permettre la fermeture d'un site illicite. L'article 25 du projet de loi prévoit d'ailleurs que cette mesure sera mise en œuvre « en vue de la recherche, de la constatation et de la cessation des infractions et des



manquements faisant l'objet d'une demande d'assistance mutuelle formulée par un État membre de l'Union européenne dans le cadre de la coopération administrative organisée par le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil, du 27 octobre 2004, relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs ».

5. Lutter contre les infractions touchant l'ensemble du marché unique

Le marché unique vise notamment à permettre aux acteurs du marché de réaliser des économies d'échelle en facilitant l'exercice d'activités dans l'ensemble de l'UE et en offrant aux consommateurs un choix plus large de produits et services. Cependant, du fait de cette ouverture des marchés, les infractions aux droits des consommateurs peuvent se propager facilement et rapidement dans de nombreux pays en même temps.

Par exemple, les consommateurs de plusieurs pays peuvent être affectés par la même campagne de publicité trompeuse lancée par une grande chaîne de distribution dans ses boutiques en ligne ou dans les établissements implantés dans ces pays. Ils peuvent aussi être lésés par des opérateurs commerciaux qui appliquent des clauses contractuelles déloyales en les faisant passer pour une pratique habituelle d'un secteur donné. Ces infractions à grande échelle qui touchent plusieurs États membres en même temps et/ou qui sont commises par des opérateurs commerciaux transnationaux dépassent le cadre national et possèdent par conséquent une dimension européenne. Les questions suivantes examinent si un mécanisme de coordination européen spécifique ou amélioré serait nécessaire[1] pour ces types d'infractions afin d'obtenir un meilleur rapport coût-efficacité, par exemple en regroupant les ressources des États membres et en évitant les procédures parallèles longues et coûteuses.

[1] Les mécanismes destinés à détecter et à traiter ces cas d'infractions et à lancer des activités communes d'exécution ne sont pas décrits en détail dans le règlement CPC: selon l'article 9, dès que plus de deux pays sont concernés par une infraction, ils doivent coordonner leurs mesures d'exécution. À l'heure actuelle, cette possibilité est peu exploitée.



5.1 Quelle est l'importance des infractions au niveau de l'UE? En vous fondant sur votre expérience des infractions à la législation sur la protection des consommateurs au sein du marché unique, estimez-vous que les infractions qui concernent plusieurs États membres en même temps et/ou qui sont commises par des opérateurs commerciaux transnationaux sont: (facultative)

- très importantes
 importantes
 pas importantes
 si négligeables
 sans avis

5.2 Selon vous, est-il important de prévoir une procédure de coopération spécifique pour traiter les infractions concernant l'ensemble de l'UE? (facultative)

- Très important**
 Important
 Pas important
 si Pas important
 Sans avis

5.3 Quels sont les principaux avantages apportés par l'application de mesures d'exécution communes aux infractions concernant l'ensemble de l'UE? Veuillez indiquer une appréciation des avantages attendus: 1 = avantage maximum 2 = avantage moyen 3 = faible avantage

	1	2	3
Partage d'expérience en matière d'enquêtes et d'analyse juridique (facultative)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/>
Meilleur rapport coût-efficacité du traitement des infractions (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> 3
Mesures d'exécution plus efficaces pour faire cesser les infractions (facultative)	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Application renforcée et plus harmonisée de la législation dans l'ensemble de l'UE (facultative)	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plus de transparence et meilleure prévisibilité des mesures d'exécution dans l'UE (facultative)	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Confiance renforcée des consommateurs achetant dans le marché unique (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (veuillez préciser) (facultative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Précision sur la rubrique 5.3. (mesures d'exécution communes aux infractions concernant l'ensemble de l'UE)

Il conviendrait de préciser un seuil de transnationalité pour justifier l'application de procédures communes. 2 conditions cumulatives pourraient être exigées.

D'une part, une condition reposant sur le nombre d'Etats membres concernés. Le seuil pourrait être fixé à 5 Etats membres. Par exemple :

- une opération d'un professionnel qui dépasse 5 Etats Membres.**
- un opérateur qui dispose d'établissements dans plus de 5 Etats Membres.**
- une pratique opérée de façon similaire par différents professionnels qui aurait des effets négatifs dans plus de 5 Etats Membres.**

Il conviendrait d'y ajouter d'autre part, une condition reposant sur le nombre de déclinaisons linguistiques des sites concernés. En effet, puisqu'un site décliné en français et en anglais est de facto dans le champ de compétence de la commission, il est proposé de retenir que le site doit être décliné en au moins 3 langues distinctes.

5.4 Laquelle des mesures suivantes serait-elle la plus efficace pour faire cesser ou empêcher les infractions concernant l'ensemble de l'UE?

	Très efficace	Hautement efficace	Pas du tout efficace	Inefficace	Sans avis
Obliger les États membres à notifier les cas d'infractions concernant l'ensemble de l'UE,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



en se servant de critères prédéfinis, afin de déclencher une action d'exécution commune. (facultative)

Obliger l'État membre concerné à entreprendre une action d'exécution commune lorsque la Commission a apporté suffisamment de preuves que l'infraction concerne l'ensemble de l'UE (facultative)

Obliger les États membres à alerter les autres autorités chargées de l'application de la législation lorsque l'on suspecte que la même entreprise ou ses filiales se livre à des pratiques similaires sur d'autres marchés, afin de déclencher une action d'exécution commune (facultative)

Appliquer une procédure unique au niveau de l'UE lorsque la Commission ou un État membre peut apporter la preuve qu'une infraction concerne l'ensemble de l'UE (facultative)

Mettre en place un mécanisme de reconnaissance mutuelle des décisions d'exécution (facultative)

Autre (veuillez préciser) (facultative)

La 4^{ème} mesure consistant à « appliquer une procédure unique au niveau de l'UE lorsque la Commission ou un État membre peut apporter la preuve qu'une infraction concerne l'ensemble de l'UE » paraît le plus efficace.



5.5 Dans quelle mesure la Commission devrait-elle directement intervenir dans les cas d'infractions concernant l'ensemble de l'UE?
Choisissez, parmi les étapes successives indiquées ci-après, celles dans lesquelles la Commission devrait jouer un rôle prédominant

	Oui	Non	Sans avis
Définir, à partir de données concrètes, les secteurs prioritaires offrant aux consommateurs les conditions les plus médiocres (facultative)	<input type="radio"/>	Non	<input type="radio"/>
Effectuer des enquêtes préparatoires (fondées sur des inspections de sites web ou des informations relatives à des réclamations, p. ex.) (facultative)	OUI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer des enquêtes (possibilité de mener des inspections sur place ou de demander des informations aux opérateurs commerciaux) sur la base de réclamations reçues (facultative)	OUI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Déterminer l'existence et la nature d'une infraction (facultative)	OUI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demander à l'opérateur commercial ou aux opérateurs commerciaux de mettre fin à l'infraction (facultative)	OUI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Définir un engagement avec le ou les opérateurs commerciaux et assurer un suivi (facultative)	OUI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demander aux États membres d'appliquer et/ou d'imposer une sanction en cas de non-respect de l'engagement (facultative)	OUI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Autre (veuillez préciser)
(facultative)

- **L'intervention de la Commission supposerait certainement la création d'un corps d'enquêteurs de la Commission. Dans cette hypothèse, il conviendrait de coordonner les enquêtes menées par ce corps spécialisé avec celles menées par les enquêteurs nationaux afin d'associer ces derniers à la bonne mise en œuvre du règlement CPC. Le corps d'enquêteurs de la commission devrait pouvoir avoir accès aux informations provenant d'autres interlocuteurs que le CPC tel que par exemple ECC-Net.**
- **Dans l'hypothèse où un pouvoir d'intervention ne serait pas reconnu à la Commission, il conviendrait de mettre en place un système de co-décision des autorités des Etats Membres concernés sous l'égide de la Commission qui aurait eu l'initiative de la procédure de co-décision. Cette co-décision, inspirée du dernier état du projet de Règlement relatif à la protection des données personnelles (Regulation of the european Parliament and of the Concil on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation), Inofficial Consolitated version after Libe Committe vote provided by the rapporteur, 22 October 2013) aurait l'avantage de régler le problème de l'application territoriale des décisions des Autorités Administratives Indépendantes puisque les décisions seraient d'application identique dans les Etats Membres concernés.**

5.6 Quel rôle d'autres organisations (associations de consommateurs et/ou organisations professionnelles) peuvent-elles jouer pour éviter ou combattre les infractions concernant l'ensemble de l'UE? Veuillez indiquer les organisations, ainsi que la façon dont elles peuvent agir et à quel stade de la procédure leur intervention est la plus importante:



(facultative) (maximum 4000 caractères; nombre actuel: 0)

Quatre types d'organisations pourraient être sollicitées afin de jouer un rôle pour combattre ou éviter les infractions concernant l'ensemble de l'UE :

- **Les réseaux CEC**

Il conviendrait de développer les liens entre les réseaux CEC et les autorités de contrôle. Il est suggéré à cet égard de s'inspirer du protocole de coopération signé entre la DGCCRF et le réseau CPC France le 25 novembre 2010 qui est très efficace.

Il est également suggéré de développer des canaux de communication entre les réseaux CEC et les médiateurs nationaux. Ceux-ci existent déjà de façon informelle notamment en France où les CEC transmettent des plaintes aux médiateurs d'organisations professionnelles.

- **Les associations de consommateurs**

2 missions pourraient être confiées aux associations :

- **Dans le prolongement de la réponse à la rubrique 3.2, il est proposé de donner aux associations de consommateurs le pouvoir de relayer, sur leurs sites internet, les alertes émanant des autorités.**
- **Il est suggéré d'inciter les associations de consommateurs à informer directement les bureaux de liaison des plaintes reçues par les consommateurs, ce qui d'ailleurs ne les priverait pas d'intenter parallèlement une action contre les professionnels concernés. L'existence**



d'une double action (celle des associations et celle des autorités de contrôle) ne peut que renforcer l'effectivité du règlement CPC et des droits des consommateurs.

- **Les organisations professionnelles**

Les organisations qui regroupent divers professionnels exerçant une activité de commerce en ligne devraient être soumises à une obligation d'inclure sur leur site internet une information claire et précise indiquant qu'en cas de litige, le consommateur dispose de la possibilité d'avertir l'autorité nationale compétente pour le règlement CPC (soit directement, soit par l'intermédiaire du réseau CEC). Comme indiqué dans la rubrique 3.4, certains organismes professionnels de vente à distance diffusent déjà sur leur site les adresses utiles pour le consommateur parmi lesquelles figurent celle de l'autorité de liaison.

Le non respect de cette obligation devrait être assorti d'une sanction proportionnée, telle que par exemple une amende calculée en fonction du nombre de visites du site de l'organisation par les consommateurs (le nombre de visites pouvant être prouvé par le nombre de clics).

Les organismes professionnels pourraient être sollicités pour relayer des alertes si celles-ci d'une part ne concernent pas de l'un de leurs membres, et d'autre part émanent de l'autorité de liaison.

Il ne paraît en revanche pas opportun d'exiger des organismes professionnels qu'ils informent les autorités de pratiques illicites émanant de leurs adhérents et relevant du CPC. En pratique, ce cas de figure se règle au sein de l'organisme professionnel, soit par un avertissement donné au professionnel, soit par une exclusion de celui-ci lorsque les plaintes émanant de consommateurs se multiplient. L'organisme professionnel est



généralement alerté soit directement par les consommateurs, soit par le médiateur interne à l'organisme.

En revanche, les organismes professionnels regroupant les professionnels exerçant une activité de commerce en ligne pourraient être incités à saisir l'autorité de contrôle lorsqu'ils ont connaissance de pratiques déloyales émanant de professionnels non adhérents, qui nuisent à l'image du commerce en ligne. En France, comme indiqué à la rubrique, 3.4., cela existe déjà.

- Les médiateurs d'organisations professionnelles

Lorsque le médiateur est reconnu au niveau national, il pourrait avoir pour mission d'alerter les autorités de liaison de pratiques illicites dont il a eu connaissance lorsque ces pratiques se répètent et présentent un caractère collectif. La remontée d'informations devrait s'opérer en conservant l'anonymat des professionnels. L'identification des professionnels auteurs de pratiques illicites s'opère en tout état de cause au sein de l'organisation professionnelle, sur un plan interne.

5.7 Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à faire sur les infractions concernant l'ensemble de l'UE et les moyens de les combattre? (facultative) (maximum 4000 caractères; nombre actuel: 0)

2 suggestions sont proposées afin de combattre plus efficacement les infractions concernant l'ensemble de l'UE :

- il conviendrait de renforcer le rôle du comité CPC, prévu à l'article 19 du Règlement CPC.



Le Comité pourrait jouer un rôle de validation des alertes, similaire au rôle joué par la DG Sanco dans le réseau Rapex. S'inspirant de ce système, il est suggéré que les autorités de contrôle fassent remonter au Comité les alertes qui leur ont été transmises dans le cadre du règlement CPC. Le Comité, après sélection, transmettrait les alertes pertinentes par le réseau Intranet qui a été suggéré. Cette mission permettrait en outre d'aider à la sélection des SWEEPS et contribuerait également à une meilleure détection des infractions émergentes.

- La seconde suggestion est en réalité une interrogation : ne conviendrait-il pas de permettre que pour certains types d'infractions, les sanctions administratives du droit de la consommation soient applicables non pas à la personne morale mais à l'entreprise ? Comme en droit de la concurrence, cette évolution permettrait d'éviter des comportements opportunistes. Ainsi, par exemple, une société dissoute qui n'aurait plus la personnalité morale resterait passible de l'amende. De même, la fermeture d'un site par un professionnel suivie de la recréation d'un site par un professionnel certes différent mais membre de la même entreprise, serait plus facilement condamnable si l'on envisageait par exemple une infraction spécifique liée à la « recréation » d'un site illicite. Enfin, le comportement d'une filiale à 100 % pourrait être imputé à la société mère, même si le siège de la société mère est installé dans un autre Etat Membre.**

6 Observations finales

6.1 Que pourrait faire ou proposer la Commission européenne pour améliorer le respect des droits des consommateurs et, notamment, la coordination des mesures nationales d'exécution au sein de l'UE? (facultative)(maximum 4000 caractères; nombre actuel: 0)



- **Il conviendrait de créer un réseau intranet d'informations entre les autorités de contrôle et la commission.**

Une réflexion doit être menée sur l'amélioration de l'efficacité de l'échange d'informations. Plusieurs pistes sont envisageables :

- **L'échange d'informations par le biais de la base de données électroniques gérée par la Commission**
- **La création d'un réseau du type de celui des autorités de concurrence ou du type RAPEX mais dont le domaine ne serait pas limité aux risques d'atteinte à la sécurité des consommateurs**
- **L'interconnexion entre les réseaux intranet CPC, CEC et la plateforme RLL de la Commission.**
- **La Commission devrait jouer un rôle pour renforcer la cohérence du droit de la consommation en Europe et renforcer l'efficacité des mesures d'exécution. Elle pourrait exercer une vigilance toute particulière sur le respect, par les autorités de contrôle, de délais raisonnables dans le cadre de l'application de l'échange d'informations prévu à l'article 6 du Règlement CPC, si ce texte devait être maintenu.**