

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EUROPEEN

L'Union européenne compte, depuis le dernier élargissement, près de 500 millions de consommateurs. Ces dernières années, les autorités communautaires se sont penchées sur les questions concernant la protection des consommateurs au sein du marché intérieur. La constante augmentation du volume des achats transfrontaliers, notamment grâce à l'essor du commerce électronique, a rendu indispensable le renforcement de la protection des consommateurs au sein de l'UE. En cas d'inaction des autorités communautaires face à ce phénomène, les consommateurs européens perdraient leur confiance dans le marché unique ce qui aurait de graves conséquences sur l'économie communautaire. Pour protéger le consommateur, le droit communautaire a posé dix principes généraux :

- Le consommateur peut acheter ce qu'il veut dans tous les Etats membres (sauf quelques exceptions) sans payer de droits de douane ou de TVA au retour ;
- Le consommateur peut rapporter au vendeur tout article non-conforme ;
- Le consommateur doit avoir une garantie de la sûreté des produits ;
- L'étiquetage sur les produits alimentaires doit être complet concernant les colorants, additifs chimiques et allergènes ;
- Les contrats doivent être corrects envers les consommateurs : interdiction d'insérer des clauses abusives ou floues dans les contrats conclus avec les consommateurs ;
- Le consommateur doit avoir un droit de rétractation en cas de démarchage à domicile et en cas de vente à distance ;
- La comparaison des prix doit être facilitée ;
- La publicité mensongère est interdite ;
- Des recours efficaces en cas de litiges transfrontaliers doivent être garantis ;
- La protection du consommateur pendant ses vacances est garantie : en cas de faillite du voyageur, en cas de surréservation d'une compagnie aérienne...

Les autorités communautaires ont adopté près de vingt directives et règlements sur les matières touchant la protection des consommateurs : les directives sur la publicité trompeuse, le crédit à la consommation, les contrats à distance... Toutefois, malgré l'obligation des Etats de transposer les directives, il existe encore des divergences entre les législations nationales et des lacunes dans la coopération entre les autorités des différents Etats membres.

C'est dans ce contexte que le Parlement européen et le Conseil ont adopté le règlement CE n°2006/2004 du 24 octobre 2004 applicable dans son intégralité depuis le 29 décembre 2006. L'objectif de ce règlement est d'améliorer la coopération entre les autorités nationales chargées d'assurer l'application de la législation communautaire en matière de protection des consommateurs. Ce règlement ne crée pas de règles nouvelles. Il s'inscrit dans la philosophie de l'action communautaire « faire moins pour faire mieux » en essayant de mieux faire appliquer par les Etats membres les règles déjà existantes. Le règlement vise à

supprimer les difficultés de coopération liées à la disparité des législations nationales, aux pouvoirs d'enquête et au secret des procédures.

Le Règlement CE n° 2006/2004 du 24 octobre 2004

Selon ce règlement, chaque Etat membre doit désigner ou créer une ou plusieurs **autorités compétentes** de contrôle qui seront responsables de l'application du règlement. En France, cinq autorités compétentes ont été désignées : la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé, la Direction Générale du Tourisme, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et la Direction Générale de l'Aviation Civile.

Un **bureau de liaison unique** dans chaque Etat membre coordonnera les actions des autorités compétentes. En France, il s'agit du bureau de la protection économique du consommateur de la DGCCRF.

Les Etats ont désormais une obligation de coopération dans le cadre d'une « **assistance mutuelle** » prévue dans le règlement : les autorités compétentes sont tenues de mener des enquêtes dans leur pays à la demande des autorités d'un autre Etat membre. En matière de consommation, la coopération est désormais fondée sur 16 textes communautaires ayant fait l'objet d'une harmonisation minimale (ex. directives sur la publicité trompeuse, le crédit à la consommation, les clauses abusives et le commerce électronique).

Le règlement crée une **base de données** gérée par la Commission et qui permettra une circulation plus rapide et plus sécurisée des informations. De plus, les informations utiles seront ainsi mutualisées ce qui permettra une coopération transfrontalière multilatérale et non plus seulement bilatérale.

Les Centres Européens de Consommateurs (CEC)

A partir de 2005 a été mis en place un réseau de Centres européens de consommateurs (CEC). Sur le territoire de la Communauté, il existe vingt-sept CEC, un par Etat membre et deux supplémentaires en Islande et en Norvège. Concernant la France, le Centre européen des consommateurs de Kehl regroupe les CEC français et allemand et il est le seul CEC binational dans l'Union européenne.

Les centres ont principalement deux missions :

- ✓ informer le consommateur sur la législation nationale et communautaire ;
- ✓ offrir au consommateur un service d'aide à la résolution amiable des litiges.

Lorsqu'un litige est porté à la connaissance d'un CEC, celui-ci le transmet au CEC de l'Etat d'établissement du professionnel défendeur en raison des différences linguistiques et juridiques entre les Etats. Les juristes du CEC traitent le dossier et la procédure finit par un règlement amiable à l'aide d'un médiateur ou d'une autre autorité compétente. Le pourcentage de résolutions satisfaisant les deux parties est très élevé au CEC français : près de 80%. En cas d'échec, le consommateur sera informé de ses possibilités de recourir à un règlement judiciaire du litige dans le pays d'établissement du professionnel.

Actions judiciaires des consommateurs et exécution des décisions

↪ Juge compétent et loi applicable

Le tribunal compétent en cas de litige entre un consommateur et un professionnel établis dans deux Etats membres différents est déterminé par le règlement « Bruxelles I » :

- le consommateur peut assigner le professionnel devant le juge du domicile du professionnel s'ils sont situés dans le même Etat membre, ou devant le juge de son propre domicile ;
- le professionnel ne peut assigner le consommateur que devant les tribunaux du domicile de ce dernier, cela pour protéger le consommateur.

Ces deux règles sont impératives : le contrat ne peut pas comporter de clause attributive de compétence dérogeant à ces règles.

La loi applicable est déterminée par la Convention de Rome du 19 juin 1980 sur les obligations contractuelles (à l'exception des contrats d'assurance) :

- pour certains contrats conclus par les consommateurs, les parties peuvent se mettre d'accord librement sur le droit applicable ;
- si le choix n'est pas libre, la loi applicable est en principe celle de l'Etat de la résidence habituelle du consommateur.

↪ Reconnaissance et exécution des décisions de justice dans l'UE

Le règlement CE n° 44/2001 (« Bruxelles I ») a facilité la procédure d'exécution d'une décision de justice en la transformant en une simple déclaration. Par conséquent, les décisions en matière civile et commerciale prises dans un Etat membre peuvent faire l'objet d'un processus accéléré de reconnaissance et d'exécution dans les autres Etats membres.

De plus, depuis le 21 octobre 2005, le titre exécutoire européen (TEE) a rendu possible la libre circulation des titres exécutoires dans l'Union sans contrôle préalable des autorités de l'Etat membre de destination. Ainsi, toutes les décisions certifiées en tant que TEE dans un Etat membre d'origine pourront être reconnues et exécutées dans les autres Etats membres.

La nouvelle stratégie de protection des consommateurs pour 2007-2013

En mars 2007 a été lancée une nouvelle stratégie de protection des consommateurs européens dans l'objectif de renforcer le commerce de détail au sein du marché intérieur et de donner confiance aux consommateurs. La nouvelle stratégie repose sur cinq « piliers » :

- ✓ actualiser le droit communautaire applicable en matière d'achats transfrontaliers et créer un nouveau réseau de lutte contre les fraudes et les infractions ;
- ✓ mettre en place des voies de recours collectif, des mesures coercitives fortes pour la résolution des litiges portant sur les biens et les services et renforcer le suivi des mécanismes extrajudiciaires de résolution des litiges ;
- ✓ assurer la sécurité des produits en renforçant la surveillance et la coopération avec les autorités américaines et chinoises ;
- ✓ veiller à ce que les intérêts des consommateurs soient davantage pris en compte dans la définition des autres politiques communautaires ;
- ✓ garantir aux consommateurs un meilleur accès à l'information (transparence).