Mardi 4 février 2014

P7_TA(2014)0063

Application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales

Résolution du Parlement européen du 4 février 2014 sur l'application de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales (2013/2116(INI))

(2017/C 093/05)

Le Parlement européen,

— vu la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur («directive sur les pratiques commerciales déloyales») ([1]),

— vu le rapport de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen intitulé «Premier rapport sur l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales» (COM(2013)0139),

— vu la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen relative à l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales (COM(2013)0138),

— vu 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 («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») ([2]),

— vu la directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs ([3]),

— vu sa résolution du 13 janvier 2009 sur la transposition, la mise en œuvre et l'application de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et de la directive 2006/114/CE en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative ([4]),

— vu sa résolution du 15 décembre 2010 sur l'effet de la publicité sur le comportement des consommateurs ([5]) et la réponse de suivi de la Commission adoptée le 30 mars 2011,

— vu l'étude intitulée «Transposition et application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29/EC) et de la directive en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative (2006/114/EC)», réalisée à la demande de sa commission du marché intérieur et de la protection du consommateur ([6]),

— vu l'article 48 de son règlement,

— vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs et l'avis de la commission des affaires juridiques (A7-0474/2013),

A. considérant que la consommation est l'un des moteurs essentiels de la croissance dans l'Union, et qu'à ce titre les consommateurs jouent un rôle essentiel dans l'économie européenne;

B. considérant que la protection des consommateurs et de leurs droits constitue l'une des valeurs fondamentales de l'Union;

C. considérant que la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales est le principal outil législatif de l'Union réglementant la publicité trompeuse et les autres pratiques déloyales dans les transactions entre entreprises et consommateurs;

([1]) JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.
([2]) JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.
([3]) JO L 166 du 11.6.1998, p. 51.
([4]) JO C 46 E du 24.2.2010, p. 26.
([5]) JO C 169 E du 15.6.2012, p. 58.
([6]) IP/A/IMCO/NT/2008-16, 2011.

Mardi 4 février 2014

D. considérant qu'à travers la clause dite du «marché unique», la directive vise à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans l'ensemble de l'Union et à augmenter la confiance qu'ils ont dans le marché unique, tout en garantissant aux entreprises une sécurité juridique importante ainsi que la diminution des obstacles au commerce transfrontalier;

E. considérant que l'application de la directive 2005/29/CE a fait l'objet de différences significatives selon les États membres;

F. considérant que les dérogations temporaires, qui permettaient aux États membres de continuer à appliquer des dispositions nationales plus restrictives ou rigoureuses que la directive elle-même et qui mettaient en œuvre des clauses d'harmonisation a minima figurant dans d'autres instruments législatifs de l'Union, ont expiré le 12 juin 2013;

G. considérant que les États membres qui le souhaitent sont libres d'étendre l'application de la directive aux relations entre entreprises, et qu'à ce jour seuls quatre d'entre eux ont fait ce choix;

H. considérant que la Commission européenne a annoncé qu'elle proposerait prochainement une révision de la directive 2006/114/CE en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative consacrée aux relations entre entreprises;

I. considérant que le développement de l'économie numérique et toutes ses applications technologiques ont révolutionné les modes d'achat et la manière dont les entreprises font de la publicité et vendent des biens et des services;

J. considérant que les droits dont bénéficient les consommateurs en Europe sont encore méconnus par certaines entreprises, en particulier les plus petites d'entre elles, et de nombreux consommateurs;

K. considérant qu'il est nécessaire de renforcer le rôle des associations de consommateurs et de leur donner la possibilité de renforcer leurs capacités;

1. souligne l'efficacité du dispositif législatif mis en place par la directive, ainsi que son importance pour rendre les consommateurs et les commerçants plus confiants à l'égard des transactions dans le marché intérieur (en particulier en ce qui concerne les transactions transfrontalières), pour garantir une plus grande sécurité juridique aux entreprises et pour renforcer la protection des consommateurs dans l'Union; rappelle qu'une application disparate de la directive présente le risque d'en atténuer la portée;

2. regrette qu'en dépit des dispositions de la directive 2006/114/CE visant à lutter contre les pratiques trompeuses en matière de publicité dans le domaine des relations entre entreprises, certaines de ces pratiques, telles que notamment «l'arnaque aux annuaires», persistent; prend note de l'intention de la Commission de proposer prochainement une modification de la directive 2006/114/CE, consacrée aux relations entre entreprises, afin de lutter plus efficacement contre ces pratiques; suggère que la Commission pourrait, à cet égard, évaluer l'intérêt d'une liste noire ciblée répertoriant les pratiques commerciales réputées déloyales en toutes circonstances aux fins de la directive 2006/114/CE dans le cadre des relations entre entreprises, de manière analogue aux dispositions applicables pour la directive 2005/29/CE; ne juge cependant pas opportun que le champ d'application de la directive 2005/29/CE, relatif aux relations entre entreprises et consommateurs, soit étendu dans l'immédiat aux pratiques commerciales déloyales entre entreprises

3. demande à la Commission de clarifier l'articulation des directives 2005/29/CE et 2006/114/CE, afin de garantir une protection élevée de l'ensemble des acteurs économiques de l'Union, et en particulier les consommateurs et les PME, contre des pratiques frauduleuses ou déloyales et de renforcer ainsi la confiance au sein du marché intérieur;

4. considère que les dérogations prévues pour les secteurs des biens immobiliers et des services financiers sont justifiées et qu'il est approprié qu'elles soient maintenues;

5. considère qu'une extension de la liste «noire» de l'annexe I ne semble pas opportune à ce stade; appelle toutefois la Commission à dresser une liste des pratiques identifiées comme déloyales par les autorités nationales au sens des principes généraux de la directive afin d'évaluer l'opportunité éventuelle d'une telle extension à l'avenir;

6. note que, dans certaines formes d'engagements liant consommateurs et entreprises, les consommateurs peuvent être victimes de pratiques commerciales déloyales, par exemple lorsqu'ils revendent un produit à un professionnel; demande à la Commission d'examiner les problèmes de cette nature et, si nécessaire, de rechercher des solutions ciblées et concrètes, pouvant notamment inclure une interprétation plus souple des dispositions de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales, qui pourrait être explicitée dans le cadre des orientations de la Commission relatives à l'application de ladite directive;

7. rappelle que, depuis le 12 juin 2013, les États membres ne peuvent plus maintenir les dispositions conservées jusque-là au titre des dérogations temporaires; appelle en conséquence les États membres à se mettre en conformité avec le texte de la directive le plus rapidement possible; demande parallèlement à la Commission européenne d'analyser la façon dont les États membres ont transposé la directive, notamment en ce qui concerne les interdictions nationales ne figurant pas dans l'annexe I, et de présenter dans un délai de deux ans au Parlement et au Conseil un nouveau rapport exhaustif relatif à son application contenant, en particulier, une analyse de l'ampleur de toute harmonisation et simplification supplémentaires du droit communautaire en matière de protection des consommateurs et des suggestions concernant les éventuelles mesures nécessaires devant être adoptées au niveau de l'Union afin de garantir le maintien d'un haut niveau de protection des consommateurs;

8. réaffirme l'importance et le caractère indispensable d'une application complète et uniforme, ainsi que d'une mise en œuvre adéquate de la directive par les États membres, afin d'éliminer les incertitudes juridiques et opérationnelles pour les entreprises qui exercent leurs activités au niveau transfrontalier; observe avec préoccupation le fait que la Commission ait dû recourir entre 2011 et 2012 au système de consultation «EU Pilot» à l'égard de plusieurs États membres, à la suite d'une mauvaise transposition de la directive; demande aux États membres d'utiliser tous les moyens à leur disposition pour soutenir sa mise en application au niveau national, en veillant notamment à une dotation suffisante en ressources; souligne le rôle essentiel d'un renforcement de la coopération entre autorités nationales en charge de la mise en œuvre de la directive ainsi que l'importance d'établir un dialogue structuré entre les autorités publiques chargées de l'application de la législation et d'autres acteurs, en particulier les associations de consommateurs;

9. constate que, depuis l'expiration du délai accordé pour la mise en œuvre de la directive en 2007, de nombreux cas ont été observés dans lesquels les États membres n'ont pas mis en œuvre ou appliqué correctement certaines dispositions clés, et notamment la liste noire des pratiques commerciales interdites, trompeuses et agressives; invite dès lors la Commission à continuer de suivre attentivement l'application de la directive et, le cas échéant, à poursuivre en justice les États membres qui enfreignent, ne mettent pas en œuvre ou ne font pas appliquer correctement la directive, conformément au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne; demande en particulier à la Commission de résoudre de façon urgente les problèmes en suspens concernant les consultations lancées en 2011, soit en achevant les procédures d'infraction, soit en les renvoyant devant la Cour de justice;

10. soutient la Commission dans sa volonté d'établir une liste d'indicateurs visant à évaluer l'efficacité du dispositif de mise en œuvre de la directive par les États membres;

11. se félicite du fait que, depuis que la directive a été transposée par les États membres, les achats transfrontaliers ont progressé; rappelle cependant qu'une coopération et une coordination renforcées entre la Commission et les autorités nationales sont essentielles pour favoriser une convergence des pratiques de mise en œuvre et pour fournir une réponse rapide et efficace; relève qu'une attention particulière devrait être portée aux achats transfrontaliers en ligne, notamment lorsque les sites Web comparateurs de prix ne divulguent pas clairement l'identité du professionnel exploitant le site;

12. réaffirme l'importance du renforcement de la coopération entre les autorités nationales chargées de l'application de la directive, afin de garantir sa pleine application et sa bonne mise en œuvre par les États membres; encourage à cet égard la Commission à procéder à un examen approfondi du champ d'application, de l'efficacité et des mécanismes de fonctionnement du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs («règlement CPC»), comme elle s'est engagée à le faire d'ici fin 2014; salue à cet égard la récente ouverture par la Commission d'une consultation publique sur la révision de ce règlement et le fait que cette consultation soit disponible dans toutes les langues de l'Union; demande aux acteurs concernés de prendre part à cette consultation;

13. insiste sur l'utilité des opérations «coup de balai» menées dans le cadre du règlement CPC et appelle la Commission à développer et à renforcer ces opérations et à en élargir le champ d'action; exhorte la Commission à synthétiser les données récoltées ainsi que la liste des actions prises par la Commission et les États membres suite à ces opérations et à rendre son analyse publique, tout en prenant en considération la nécessité de veiller à la confidentialité de certaines informations sensibles qui sont utilisées dans le cadre des procédures judiciaires nationales; demande à la Commission de transmettre ses conclusions au Parlement et de proposer également, si nécessaire, des mesures supplémentaires en vue d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur;

14. convient de la nécessité de consentir des efforts en vue de renforcer l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales en ce qui concerne les consommateurs vulnérables;

15. exprime ses préoccupations quant aux conflits d'intérêts pour les opérateurs économiques et quant à l'utilisation fallacieuse que certains d'entre eux font des outils d'évaluation par les consommateurs et des sites de comparaison des prix; à cet égard, salue la décision de la Commission d'étudier des solutions qui permettent de rendre les informations présentes sur ces plateformes plus claires pour les consommateurs;

Mardi 4 février 2014

16. demande à la Commission et aux États membres de veiller à la bonne application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, en particulier pour ce qui concerne la publicité «cachée» sur l'internet via la diffusion de commentaires sur des réseaux sociaux, forums ou blogs, semblant émaner de consommateurs eux-mêmes alors qu'il s'agit en réalité de messages à caractère publicitaire ou commercial, directement ou indirectement générés ou financés par des acteurs économiques; insiste sur les effets préjudiciables de telles pratiques sur la confiance des consommateurs et la réglementation en matière de concurrence; demande aux États membres de prendre des mesures appropriées afin de mieux prévenir le développement de telles pratiques, y compris en lançant des campagnes d'information visant à mettre en garde le consommateur contre ces formes de publicité «cachée» ou en encourageant l'émergence d'observateurs/de modérateurs de forums spécifiquement formés et attentifs aux risques posés par la publicité «cachée»;

17. souligne que, compte tenu de la diffusion rapide de la publicité en ligne, il convient d'élaborer un système de contrôle approprié concernant la protection des groupes de personnes vulnérables, notamment les mineurs d'âge, et l'accès des annonceurs à ces groupes;

18. regrette que malgré le dispositif législatif européen actuel en matière de prix dans le transport aérien et l'opération «coup de balai» menée en 2007 dans le cadre du règlement CPC visant les sites web vendant des billets d'avions, les consommateurs continuent d'être victimes de nombreuses pratiques trompeuses dans ce secteur, comme celle consistant à ne pas inclure certains frais incompressibles, tels que la surfacturation appliquée aux cartes de crédit et de débit lors de la réservation en ligne; s'inquiète du nombre croissant de plaintes concernant des usagers de sites d'achat de billets en ligne qui ont été victimes de ce qui est communément appelé «l'IP tracking», une pratique qui vise à retenir le nombre de connections d'un internaute via la même adresse IP puis à faire monter artificiellement les prix d'un bien en fonction de l'intérêt démontré par plusieurs recherches similaires; demande à la Commission européenne d'enquêter sur la fréquence de cette pratique qui génère une concurrence déloyale et qui constitue un détournement des données personnelles des utilisateurs, et, le cas échéant, de proposer une législation adéquate pour protéger les consommateurs;

19. estime que les sanctions imposées suite à un non-respect de la directive ne devraient jamais être inférieures au bénéfice réalisé grâce à une pratique jugée déloyale ou trompeuse; rappelle aux États membres que la directive dispose que les sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives; demande à la Commission de compiler et d'analyser les données sur les sanctions mises en œuvre par les États membres ainsi que celles sur l'efficacité des dispositifs de contrôle, notamment pour ce qui est de la complexité et de la durée des procédures de mise en application; demande à la Commission de transmettre au Parlement les résultats de ces analyses;

20. salue les efforts déployés par la Commission européenne pour assister les États membres dans la transposition et l'application de la directive;

21. accueille favorablement la banque de données sur la législation nationale et la jurisprudence en matière de pratiques commerciales déloyales et en reconnait l'utilité afin d'augmenter le nombre d'informations à disposition des consommateurs; regrette que celle-ci ne soit disponible qu'en anglais; demande à la Commission d'accroître progressivement le nombre de langues dans lesquelles la base de données est disponible et de développer sa visibilité, en particulier auprès des acteurs économiques; demande à la Commission d'envisager également la mobilisation d'instruments supplémentaires pour sensibiliser les PME aux pratiques commerciales déloyales;

22. souligne l'importance du document d'orientation établi par la Commission pour accompagner l'application de la directive; salue l'intention de la Commission de procéder à la révision de ce document d'ici 2014; encourage la Commission à travailler de manière transparente, en consultant largement les parties prenantes tout au long du processus; demande à la Commission de continuer de mettre à jour et de clarifier ce document de manière très régulière à l'avenir; demande aux États membres de tenir compte de ce document d'orientation dans toute la mesure du possible et d'échanger les meilleures pratiques quant à sa mise en œuvre; demande à la Commission de présenter une évaluation des problèmes d'interprétation et de mise en œuvre régulièrement rencontrés par les autorités nationales et les parties intéressées dans la mise en œuvre de la directive, afin de déterminer quels aspects du document d'orientation doivent être améliorés;

23. souligne que le principe d'harmonisation maximale établi par la directive sous-entend que la législation nationale ne peut prévoir de dispositions plus strictes que celles prévues par ladite directive; insiste sur le fait que la Cour de justice a indiqué que ce principe implique que les ventes subordonnées et les autres promotions commerciales, qui sont traitées par la Cour comme des pratiques commerciales déloyales et qui ne font pas partie de la liste «noire» de l'annexe I, ne peuvent être interdites qu'au cas par cas; souligne que pour des raisons de sécurité juridique, ainsi que pour garantir un niveau élevé de protection des consommateurs, la Commission devrait préciser, dans le cadre de la révision du document d'orientation, dans quels cas précis les ventes subordonnées et les autres promotions commerciales devraient être considérées comme illégales; appelle également la Commission à réfléchir à la nécessité d'une nouvelle proposition législative spécifiquement consacrée aux promotions commerciales;

24. souligne que l'utilisation de fausses allégations environnementales est une pratique déloyale qui tend à se développer; encourage la Commission à approfondir la section du document d'orientation qui y est consacrée afin d'apporter des précisions aux opérateurs économiques sur l'application de la directive; invite parallèlement la Commission à explorer les initiatives qu'elle pourrait prendre pour mieux protéger les consommateurs contre ces pratiques;

25. demande à la Commission et aux États membres de mieux sensibiliser les entreprises aux droits des consommateurs afin de promouvoir un meilleur respect de ceux-ci par les acteurs économiques;

26. rappelle que beaucoup de consommateurs hésitent à demander réparation lorsque le montant engagé leur paraît peu élevé; souligne la nécessité de sensibiliser davantage les consommateurs à l'appui que peuvent leur fournir à la fois les associations de consommateurs et le réseau des centres européens des consommateurs; souligne le rôle de prévention important joué par les organisations de consommateurs dans la sensibilisation aux pratiques commerciales déloyales existantes, ainsi que leur rôle dans l'aide aux victimes de pratiques déloyales, permettant ainsi aux consommateurs de faire pleinement respecter leurs droits; demande que soient prises des mesures coordonnées entre les organisations de consommateurs au niveau national et européen, associant également les autorités nationales et la Commission;

27. insiste sur l'importance pour les consommateurs de bénéficier de voies de recours efficaces, rapides et peu onéreuses; demande à cet égard aux États membres de mettre en œuvre pleinement la directive sur les modes alternatifs de résolution des conflits et le règlement extrajudiciaire des conflits en ligne;

28. rappelle l'intérêt que représentent les mécanismes de recours collectifs pour les consommateurs et salue la récente publication par la Commission de la recommandation C(2013)3539 et de la communication COM(2013)0401; convient qu'un cadre transversal relatif aux recours collectifs permettrait d'éviter l'adoption d'initiatives sectorielles non coordonnées au niveau de l'Union; appelle les États membres à suivre les recommandations de la Commission visant à instaurer des principes transversaux communs, dont la mise en œuvre dans les États membres permettrait d'évaluer la pertinence de nouvelles mesures, y compris une initiative législative, notamment en ce qui concerne les affaires transfrontalières; rappelle qu'aucune des différentes approches en matière de recours collectifs ne doit fournir d'incitation économique à présenter un recours collectif abusif et que toutes ces approches doivent inclure des garanties appropriées pour éviter les poursuites injustifiées;

29. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.