

Le nouvel agenda du consommateur : consultation publique¹

02/10/2020

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Introduction

Cette consultation publique porte sur quatre initiatives dans le domaine de la politique des consommateurs que la Commission européenne envisage d'adopter en 2020 et 2021. Ces initiatives sont les suivantes:

- **Une communication de la Commission sur un nouvel agenda du consommateur européen et trois propositions législatives portant respectivement sur les thèmes suivants:**
- **donner aux consommateurs les moyens d'agir dans la transition verte;**
- **une révision de la directive sur les contrats de crédit aux consommateurs (2008/48/CE);**
- **une révision de la directive relative à la sécurité générale des produits (2001/95/CE).**

La consultation est organisée en quatre sections correspondant chacune à l'une des initiatives susmentionnées. Pour apporter votre contribution, vous êtes invité à remplir les deux premières parties: **Informations vous concernant** et **Un nouvel agenda du consommateur**. Vous pouvez également **choisir de remplir une ou plusieurs des trois sections spécifiques sur les propositions législatives**, en fonction de leur pertinence par rapport à vos domaines d'intérêt.

Vous trouverez des informations complémentaires sur certaines des questions et des réponses possibles dans les Notes, dans la rubrique **Documents de référence**.

Si vous souhaitez des clarifications sur la consultation, dont les liens vers les informations détaillées concernant chacune des initiatives mentionnées ci-dessus, ainsi que les réponses aux questions fréquemment posées, veuillez consulter la foire aux questions [\(FAQ\)](#). Cette page, qui n'est disponible qu'en anglais, est régulièrement mise à jour.

Vous pouvez sauvegarder vos réponses et revenir au questionnaire ultérieurement. **Assurez-vous d'enregistrer régulièrement un brouillon du questionnaire à mesure que vous le remplissez et de soumettre le questionnaire avant la fin de la période de consultation, le 6 octobre 2020.**

¹ Seules les questions auxquelles le CCBE a répondu sont indiquées ci-dessous.

Informations vous concernant

* Langue de ma contribution

- Anglais
- Français

* J'apporte ma contribution en tant que

- Organisation non gouvernementale (ONG)

* Champ d'action

- International

* Nom de l'organisation

255 caractère(s) maximum

[Conseil des barreaux européens \(CCBE\)](#)

* Taille de l'organisation

- Petite entreprise (de 10 à 49 salariés)

Numéro d'inscription au registre de transparence

255 caractère(s) maximum

Veuillez vérifier si votre organisation est inscrite au [registre de transparence](#). Il s'agit d'une base de données dans laquelle s'inscrivent de leur plein gré les organisations cherchant à influencer sur le processus décisionnel de l'Union européenne.

[4760969620-65](#)

* Pays d'origine

Veuillez indiquer votre pays d'origine ou celui de votre organisation.

- Belgique

* Paramètres de confidentialité pour la publication

La Commission publiera les réponses reçues à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir de consentir à la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme.

Mode anonyme

Seuls votre catégorie de répondant, votre pays d'origine et votre contribution seront publiés. Aucune des autres informations à caractère personnel (nom, nom et taille de l'organisation, numéro d'inscription au registre de transparence) ne sera publiée.

Mode public

Vos informations personnelles (nom, nom et taille de l'organisation, numéro d'inscription au registre de transparence, pays d'origine) seront publiées avec votre contribution.

J'accepte les [dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel](#).

I. Un nouvel agenda du consommateur

La Commission européenne a l'intention de proposer, d'ici fin 2020, un nouvel agenda du consommateur européen définissant les principales priorités de la politique des consommateurs dans l'UE pour les années à venir.

Cette consultation couvre à la fois les problèmes émergents à court terme résultant des répercussions de la crise de la COVID-19 sur les principaux domaines de protection des consommateurs européens, et les priorités à moyen et long terme qui, selon les avis exprimés par les participants, devraient caractériser une future stratégie de l'UE en matière de politique des consommateurs.

L'objectif général est de faire le point sur un certain nombre de tendances touchant les marchés de consommation et les problèmes qui en découlent. Les incidents liés au coronavirus ont encore davantage mis en évidence certaines de ces tendances, par exemple l'utilisation croissante des circuits de vente en ligne et la nécessité de garantir la sécurité des consommateurs dans ce contexte.

Les perturbations économiques liées à la crise touchent les ménages et les entreprises dans l'ensemble des États membres. Alors que des mesures sont mises en place pour faire face aux conséquences économiques et sociales et relancer l'économie européenne, la nécessité de fournir un cadre efficace pour les droits des consommateurs et de garantir des conditions de concurrence équitables entre les entreprises demeure tout à fait pertinente, à la lumière du plan de relance pour l'Europe récemment adopté.

Problèmes résultant de l'impact de la COVID-19

* 1 Avez-vous été confronté à l'un ou l'autre des problèmes énumérés ci-après? Dans l'affirmative, quels sont, selon vous, les principaux problèmes contre lesquels les politiques de protection des consommateurs de l'UE et des États membres devraient être mieux préparées à réagir?

- Fraudes et escroqueries en ligne: la crise de la COVID-19 a montré comment des commerçants peu scrupuleux peuvent tirer parti des craintes des consommateurs et exploiter les moyens numériques pour promouvoir de faux sites web, vendre des produits avec de fausses allégations de santé, ou encore employer des méthodes de vente agressives dans le but d'obtenir des prix abusifs**
- Infractions aux règles de sécurité des produits dans le commerce en ligne
- Augmentation de la vulnérabilité financière des consommateurs, par exemple obligation de compenser les pertes de revenus par une nouvelle dette conduisant au surendettement, incapacité d'effectuer des versements réguliers liés à des loyers ou à des hypothèques, à des crédits à la consommation, à des prêts de la famille ou d'amis, ou à des factures de services publics ou de téléphone.
- Absence ou insuffisance de respect des libertés civiles, de la vie privée ou des normes de l'UE en matière de protection des données dans les mesures prises par les États membres pour lutter contre la pandémie.
- Je n'ai jamais été confronté à de tels problèmes.
- Autres

* 2 Les règles de l'UE donnent aux passagers et aux voyageurs le droit de bénéficier d'un remboursement en espèces des voyages à forfait et des services de transport annulés. Le remboursement de la totalité du prix du billet ou du voyage à forfait est dû dans un délai de 7 jours (transport aérien ou maritime/fluvial), 14 jours (transport par autobus/autocar, voyage à forfait) ou 1 mois (transport ferroviaire). Ces dispositions s'appliquent également en cas d'annulation due à des circonstances exceptionnelles.

Pensez-vous que, dans une situation où les voyages ont quasiment cessé en raison des restrictions en matière de déplacements au niveau mondial, comme dans le cas de la pandémie de COVID-19, des règles spécifiques devraient s'appliquer, par exemple des délais de remboursement plus longs ou le remboursement sous la forme de bons à valoir?

- Non, il n'est pas nécessaire de prévoir des règles spécifiques.**
- Oui, des règles spécifiques devraient s'appliquer pour les situations inédites telles que les restrictions en matière de déplacements au niveau mondial.
- Je ne sais pas.

* 3 À l'heure actuelle, différents délais sont prévus pour le remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés. En outre, il existe une protection contre l'insolvabilité pour les voyages à forfait, mais pas pour les services de transport individuels (un vol, par exemple). Estimez-vous qu'il faudrait harmoniser davantage les règles de l'UE relatives aux droits des passagers et des voyageurs figurant dans les règlements de l'UE sur les droits des passagers et dans la directive sur les voyages à forfait?

Oui

Non, l'existence de règles différentes en fonction du mode de transport ou du type de voyage est appropriée.

Je ne sais pas.

4 À l'heure actuelle, les droits des consommateurs en cas d'annulation de services (notamment les services d'hébergement et les manifestations culturelles et sportives) dans des situations telles que la pandémie de COVID-19 sont réglementés au niveau national (sauf, par exemple, dans les domaines des droits des passagers et des voyages à forfait). L'UE devrait-elle harmoniser ces règles de protection des consommateurs en cas d'annulation de services?

Oui, pour tous les secteurs en cas de force majeure (comme pour la COVID-19).

Oui, mais seulement pour des secteurs d'activité spécifiques en cas de force majeure.

Oui, pour tous les secteurs et tous les types d'annulation de services aux consommateurs.

Oui, pour tous les types d'annulation de services aux consommateurs mais uniquement pour des secteurs d'activité spécifiques.

Non, il convient de laisser cette réglementation au niveau national. Je ne sais pas

Priorités à moyen et long terme pour la future stratégie de l'UE en matière de politique des consommateurs

* 5 Le nouvel agenda du consommateur vise à présenter une vision commune des priorités de la politique des consommateurs pour l'Union et les États membres. À

votre avis, quelles devraient être les principales priorités dans les années à venir?

pas plus de 3 choix

Mieux accompagner les consommateurs dans l'adaptation à une consommation plus durable et respectueuse de l'environnement

Mieux aider les consommateurs à tirer parti de la numérisation croissante

Protection des consommateurs vulnérables

Mise en application plus efficace des droits des consommateurs

Des outils plus puissants, plus rapides et plus abordables pour faire en sorte que les consommateurs obtiennent réparation en cas de besoin

Coopération avec les pays tiers

Convergence accrue entre la politique des consommateurs de l'UE et les priorités des États membres

Autres

* 6 Disposez-vous de suffisamment d'informations fiables et/ou d'outils (par exemple sites web ou applications mobiles) pour acheter en toute confiance des produits et des services réellement plus respectueux de l'environnement?

Oui, je peux trouver facilement ces informations et je m'y fie souvent pour faire des achats écologiques.

Non, j'ai du mal à trouver suffisamment d'informations fiables pour choisir des produits/services écologiques.

Je ne regarde pas particulièrement les caractéristiques environnementales du produit quand je fais des achats.

Je ne sais pas

- * 7 Dans l'environnement numérique, les professionnels peuvent atteindre facilement un grand nombre de consommateurs en une fois et avec des offres personnalisées. Les consommateurs sont néanmoins de plus en plus confrontés à de nombreux problèmes, tels que des produits dangereux ou des pratiques commerciales déloyales en ligne. Comment faire en sorte de manière optimale que les consommateurs bénéficient de la même protection en ligne et hors ligne?

pas plus de 3 choix

- Identification plus claire des contenus sponsorisés
- Informations sur la façon dont les offres, les prix et les publicités sont personnalisés
- Amélioration de l'information sur les droits des consommateurs au sein des PME et de l'industrie européennes
- Empêcher l'exploitation des préjugés des consommateurs, en particulier avec des pratiques guidées par les données
- Donner aux consommateurs le choix de recevoir ou non des contenus de vente et de commercialisation personnalisés
- Donner aux consommateurs un meilleur contrôle sur l'utilisation de leurs données à des fins commerciales et de vente
- Établir des règles claires et efficaces tout au long de la chaîne d'approvisionnement en ce qui concerne la sécurité des produits vendus en ligne
- Autres

- * 8 Les consommateurs vulnérables sont particulièrement exposés au risque d'être victimes de pratiques déloyales. Selon vous, quelles sources de vulnérabilité sont particulièrement concernées?

pas plus de 3 choix

- Faible revenu ou pouvoir d'achat du ménage
- Âge
- Lieu de résidence
- Isolement social
- Sexe
- État de santé personnel
- Maîtrise insuffisante des technologies de l'information
- Compétences financières insuffisantes
- Accès limité à l'internet
- Faible niveau d'instruction
- Manque de connaissances ou de compétences pratiques dans la compréhension des conditions contractuelles complexes et des offres
- Autres

- * 9 Si vous êtes suffisamment informé des procédures publiques d'exécution dans votre pays/secteur, quels sont, à votre avis, les principaux obstacles à une mise en application effective des droits des consommateurs (y compris les règles relatives à la sécurité des produits)?

pas plus de 3 choix

- Manque d'outils de haute technologie à l'appui des enquêtes et de la mise en application des droits
- Manque de ressources financières et humaines pour les autorités chargées de faire appliquer la législation
- Coopération limitée entre les autorités compétentes au niveau national et au niveau de l'UE
- Coopération limitée entre les autorités compétentes des différents secteurs
- Coopération limitée entre les autorités compétentes et les organisations de consommateurs
- Absence d'analyse systématique des marchés et des problèmes rencontrés par les consommateurs

- Manque de compétences juridiques spécifiques pour les autorités compétentes (dans le cas de la sécurité des produits, absence d'enquête mystère et de compétence pour bloquer les sites web)
- Je ne sais pas
- Autres

* 10 Comment la Commission peut-elle aider les organisations de consommateurs et les autres parties prenantes à mieux participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques au niveau de l'UE?

pas plus de 3 choix

- Renforcement des capacités grâce à une formation ciblée sur des fonctions spécifiques (par exemple, entités qualifiées pour les recours collectifs [1], organismes participant à des alertes externes dans le cadre du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs, etc.)
- Renforcement des capacités grâce à un financement plus important de l'UE sous forme de subventions à l'action
- Renforcement des capacités grâce à un meilleur accès aux outils électroniques participatifs (par exemple échange d'informations, bonnes pratiques, etc.)
- Donner à ces organisations un rôle consultatif plus étendu et formel au niveau de l'UE
- Doter ces organisations d'outils leur permettant de coopérer de façon plus proactive avec les autres parties prenantes
- Autres

II. Donner aux consommateurs les moyens d'agir dans la transition verte

Dans le cadre du nouveau [plan d'action en faveur de l'économie circulaire](#), la Commission a l'intention de proposer une révision de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs afin de garantir que les consommateurs reçoivent des informations fiables et pertinentes sur les produits au point de vente, y compris sur leur durée de vie et sur la disponibilité de services de réparation, de pièces de rechange et de manuels de réparation. Elle envisagera également de renforcer encore davantage la protection des consommateurs contre l'écoblanchiment et l'obsolescence prématurée, en fixant des exigences minimales pour les labels/logos de durabilité et pour les outils d'information.

Veillez noter que les questions et sujets correspondants pourront également être abordés dans le cadre d'autres consultations publiques futures, telles que, par exemple, sur la proposition législative concernant la justification des allégations environnementales et sur la proposition législative pour une initiative en matière de politique relative aux produits durables, annoncées de façon analogue dans le plan d'action en faveur de l'économie circulaire.

1 Outre un intérêt sans cesse croissant envers les performances environnementales et la neutralité climatique, les études montrent que les consommateurs [recherchent de plus en plus des modes et des choix de consommation durables, mais qu'ils sont confrontés à des obstacles](#). D'après vous, quels obstacles parmi ceux de la liste ci-après sont les plus importants au regard du renforcement de la participation des consommateurs à l'économie circulaire et d'un comportement de consommation plus durable?

pas plus de 3 choix

- Difficulté de savoir combien de temps les produits fonctionneront sans avoir besoin de réparation
- Difficulté de savoir si les produits peuvent être réparés facilement par des services de réparation professionnels
- Difficulté de savoir si les produits peuvent être facilement réparés par les consommateurs eux-mêmes
- Difficulté de vérifier si les produits sont respectueux de l'environnement
- Difficulté de vérifier la fiabilité des allégations environnementales (y compris en matière de climat) sur les produits [2]
- Prolifération et/ou manque de transparence/compréhension/fiabilité des logos/labels de durabilité sur les produits et les services
- Prolifération et/ou manque de transparence/compréhension/fiabilité des

outils informatiques (applications destinées aux consommateurs, par exemple) qui fournissent des conseils pour un comportement de consommation plus durable

- Manque de connaissances sur la manière d'adopter un comportement de consommation plus durable
- Manque de moyens permettant de suivre facilement l'empreinte écologique individuelle du consommateur
- Indisponibilité de produits respectueux de l'environnement
- Désintérêt général envers l'adoption d'un comportement de consommation plus durable
- Prix perçus plus élevés pour les produits respectueux de l'environnement par rapport à des alternatives moins écologiques
- Qualité et performance perçues inférieures pour les produits respectueux de l'environnement par rapport à des alternatives moins écologiques
- Autres
- Aucune des réponses mentionnées ci-dessus

2 [Les études](#) montrent que le rapport qualité-prix représente à la fois le moteur le plus important et un obstacle à la participation des consommateurs à l'économie circulaire, suivi par la commodité. Ceci concerne également l'achat de biens de consommation durables (par exemple appareils électroménagers, TIC, appareils électroniques et autres biens qui n'ont pas de date de péremption).

Selon vous, laquelle des informations suivantes pourrait être la plus utile pour permettre aux consommateurs de choisir des produits durables et renforcer la participation des consommateurs à l'économie circulaire?

pas plus de 3 choix

- Informations sur la durée de vie «garantie» des produits (si des réparations devaient être nécessaires, elles ne coûteraient rien au consommateur)
- Informations sur la durée de vie «prévue» des produits sans réparation (si des réparations devaient être nécessaires après la période de garantie légale, elles seraient alors à la charge du consommateur)
- Informations sur la durée de vie des produits sous réserve d'éventuelles réparations mineures raisonnables à la charge du consommateur après la période de garantie légale
- Informations sur la réparabilité du produit (par exemple disponibilité des services de réparation, pièces de rechange, manuels de réparation, système de notation, etc.)
- Informations sur le coût (moyen) des réparations
- Informations relatives aux mises à jour logicielles ou à l'évolutivité du matériel et des logiciels du produit
- Informations (étiquette ou logo, par exemple) témoignant de la durabilité du produit (notamment les aspects environnementaux et sociaux couverts)
- Recommandations concernant la durabilité du produit (notamment les aspects environnementaux et sociaux couverts) par une source publique ou privée de confiance (par exemple une autorité publique, un expert, une célébrité, un ami)
- Informations sur l'empreinte environnementale et climatique du cycle de vie du produit (y compris l'extraction des ressources, la fabrication, le transport, l'utilisation et la fin de vie / le recyclage) [3]
- Informations sur l'empreinte environnementale et climatique du produit uniquement au cours de son utilisation
- Informations sur les aspects sociaux de la durabilité des produits, tels que le respect des droits de l'homme et des droits des travailleurs
- Autres
- Aucune des réponses mentionnées ci-dessus

5 De nombreux consommateurs souhaitent être dotés de droits et de l'accès à des informations fiables pour pouvoir jouer pleinement leur rôle dans la transition verte. Quelles sont les mesures, parmi celles de la liste ci-après, que vous considérez comme les plus efficaces pour atteindre cet objectif?

pas plus de 3 choix

- Mieux informer les consommateurs sur la durabilité des produits (durée de vie)
- Mieux informer les consommateurs sur la réparabilité des produits
- Mieux informer les consommateurs sur les mises à jour/mises à niveau des logiciels
- Mieux informer les consommateurs sur l'empreinte environnementale et climatique du produit ou du service tout au long de son cycle de vie (y compris l'extraction des ressources, la fabrication, le transport, l'utilisation et la fin de vie / le recyclage)
- Informations sur l'empreinte environnementale et climatique du produit uniquement au cours de son utilisation
- Mieux informer les consommateurs sur la manière de faire fonctionner dans des conditions climatiques extrêmes des produits destinés à être exposés aux éléments et utilisés à l'extérieur
- Mieux informer les consommateurs sur les aspects sociaux de la durabilité, tels que le respect des droits de l'homme et des droits des travailleurs
- Accroître la transparence et la fiabilité des logos/labels de durabilité (c'est-à-dire couvrant les aspects environnementaux et sociaux)
- Accroître la transparence et la fiabilité des outils informatiques (applications pour les consommateurs, par exemple) servant à fournir des conseils pour un comportement de consommation plus durable
- Assurer une protection renforcée contre les pratiques qui provoquent une défaillance des produits plus tôt que prévu («obsolescence prématurée et programmée»)
- Établir de nouveaux droits des consommateurs à la réparation des produits (y compris, par exemple, les mises à jour logicielles critiques)
- Assurer une protection renforcée contre l'écoblanchiment (à savoir des allégations exagérées, trop vagues, fausses ou impossibles à prouver concernant les qualités environnementales de produits ou de services)
- Sensibilisation au rôle des consommateurs dans l'économie circulaire et la transition verte
- Renforcer la mise en application de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs dans ces domaines
- Autres
- Aucune des réponses mentionnées ci-dessus

6 Selon vous, quelle(s) mesure(s) parmi les suivantes seraient les plus efficaces pour améliorer la mise en application de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs dans l'intérêt d'une participation renforcée des consommateurs à la transition verte?

pas plus de 3 choix

- Exiger des organismes nationaux chargés de faire appliquer la législation qu'ils donnent la priorité (par exemple en allouant davantage de ressources) à l'exécution de dispositions qui renforcent la participation des consommateurs à l'économie circulaire
- Plus de formation financée par l'UE pour les autorités chargées de faire appliquer la législation et les magistrats dans ces domaines
- Orientations détaillées de l'UE à l'intention des organismes chargés de faire appliquer la législation contre les pratiques d'écoblanchiment et d'obsolescence et sur la mise en œuvre des règles sur l'information des consommateurs
- Mettre en place au niveau de l'UE un système de conseil visant à garantir que les allégations de durabilité sur les produits reposent sur des informations fiables
- Aider les organismes nationaux chargés de faire appliquer la législation à remonter toute la chaîne de valeur afin de détecter les allégations fausses ou trompeuses grâce à des investissements dans les nouvelles technologies (systèmes d'intelligence artificielle, par exemple)

- Introduire, au niveau de l'UE, des sanctions dissuasives en cas de communication d'informations trompeuses aux consommateurs dans ces domaines
- Créer un outil efficace qui permettrait aux consommateurs de signaler les problèmes rencontrés aux autorités, par exemple absence d'informations environnementales, informations trompeuses, etc.
- Renforcer la coopération entre les pouvoirs publics et les entreprises afin de permettre une suppression/correction rapide des allégations/informations trompeuses et de veiller à ce que les consommateurs soient informés et/ou se voient proposer des mesures correctives adéquates
- Autres
- Aucune des réponses mentionnées ci-dessus

III. Directive sur le crédit à la consommation

La directive sur le crédit à la consommation (2008/48/CE) vise à promouvoir le marché unique du crédit à la consommation tout en garantissant des normes de protection élevées pour les consommateurs. Elle est parvenue à harmoniser les informations obtenues par les consommateurs avant d'accepter un contrat de crédit d'un montant compris entre 200 et 75 000 EUR et à leur donner un droit de rétractation dans un délai de 14 jours. L'expérience montre toutefois que divers crédits ne relèvent pas du champ d'application de la directive, que les exigences en matière d'information ne sont pas totalement adaptées à la numérisation en cours de ce marché et que les règles sur les prêts responsables n'ont eu qu'une efficacité partielle en pratique.

1 Les crédits d'un montant inférieur à 200 EUR et certains autres crédits (par exemple les prêts accordés sans intérêt ni autres frais, certains contrats de crédit-bail) ne sont pas couverts par le champ d'application de la directive à l'heure actuelle [6]. Faudrait-il étendre le champ d'application aux:

- Crédits d'un montant inférieur à 200 EUR
- Crédits d'un montant supérieur à 75 000 EUR à des fins autres que la rénovation d'un bien immobilier à usage résidentiel
- Prêts obtenus par des particuliers auprès d'autres particuliers, par l'intermédiaire de plateformes en ligne (prêts entre particuliers)
- Tous les crédits actuellement exemptés [7]
- Il n'est pas nécessaire d'étendre le champ d'application
- Je ne sais pas
- Autres

2 La directive sur le crédit à la consommation oblige les prêteurs à fournir aux consommateurs des informations précontractuelles normalisées [8]. Elles ont pour but d'aider le consommateur à comprendre les principales caractéristiques d'un crédit et à prendre ses décisions en pleine connaissance de cause. Quelles seraient, selon vous, les améliorations à apporter dans la communication des informations aux consommateurs, en particulier dans l'environnement en ligne, pour faire en sorte qu'ils obtiennent les informations adéquates au bon moment?

a) Sous quel format serait-il le plus utile d'obtenir des informations précontractuelles?

pas plus de 2 choix

- Informations fournies sous une forme normalisée («Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs»)
- Informations simplifiées axées uniquement sur les principales caractéristiques de l'offre
- Offres de crédit actuelles présentées sous forme de tableau comparatif Les informations fournies en ligne devraient être adaptées à la taille de l'écran

b) À quel moment de l'opération les informations précontractuelles devraient-elles être fournies?

pas plus de 2 choix

- Au moins cinq jours avant la signature du contrat
- Au moins un jour avant la signature du contrat
- Au moins une heure avant la signature du contrat
- En même temps que les autres clauses et conditions, juste avant la signature du contrat

c) Quelles sont, selon vous, les principales caractéristiques qui devraient être présentées de manière bien visible au consommateur au stade précontractuel?

200 caractère(s) maximum

Les principales caractéristiques suivantes doivent être présentées au consommateur au stade précontractuel :

- le taux d'intérêt ;
- le taux annuel effectif global ; et
- les coûts qui ne sont pas inclus dans le calcul du taux annuel effectif global.

3 Afin de permettre aux consommateurs de comprendre et de comparer différentes offres, la directive précise les informations à inclure dans la publicité, à savoir un taux d'intérêt, le montant total du crédit, le taux annuel effectif global [9] et d'autres informations relatives au crédit. Comment améliorer la communication de ces informations au stade de la publicité sur les différents canaux?

Sélectionnez la ou les options les plus pertinentes.

	La quantité d'informations devrait être réduite (par exemple, mettre l'accent sur le taux annuel effectif global)	Il faudrait mettre davantage en avant les informations (par exemple présentation attrayante, bien visible et directe)	Les informations devraient être accompagnées de messages d'avertissement concernant les implications de la décision de crédit (par exemple, «Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent»)
Presse écrite	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En ligne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 La directive vise à encourager les pratiques de prêt responsables [10], par exemple en obligeant les prestataires à évaluer si le consommateur est susceptible d'être en mesure de rembourser le crédit («évaluation de la solvabilité») avant de conclure le contrat de crédit. Il s'agit là d'un élément essentiel pour éviter le défaut de paiement et le surendettement. Comment améliorer encore davantage les règles actuelles en matière de prêt/d'emprunt responsable?

pas plus de 3 choix

- Instaurer des principes contraignants en matière de prêt responsable, par exemple l'obligation de tenir compte des intérêts, des objectifs et des caractéristiques des consommateurs ciblés lors de la conception de produits de crédit**
- Introduire des mesures visant à prévenir un coût excessif du crédit grâce au plafonnement des taux d'intérêt
- Interdiction des offres de crédit non sollicitées
- Mettre en place de nouvelles mesures pour protéger les consommateurs en cas d'offres de crédit non sollicitées, par exemple en introduisant un rappel du droit de rétractation existant
- Empêcher les achats de crédit en ligne sans délai de réflexion suffisant (par exemple crédit obtenu «en un clic»)
- Harmoniser le processus d'évaluation de la solvabilité entre les États membres
- Interdire l'octroi de crédits en cas d'évaluation négative de la solvabilité
- Assortir de conditions l'octroi de crédits aux consommateurs ayant une évaluation de solvabilité négative, par exemple obligation de fournir des conseils en matière d'endettement ou de prévoir des délais supplémentaires en cas de retard dans les remboursements
- Interdire l'achat obligatoire de produits supplémentaires, tels qu'une assurance de protection des paiements, en tant que condition préalable à la conclusion d'un contrat de crédit («vente liée»)
- Promotion par les fournisseurs de crédits de mesures d'éducation financière
- Il n'est pas nécessaire d'introduire de nouvelles mesures
- Je ne sais pas
- Autres

5 La directive oblige les prêteurs à évaluer la capacité des consommateurs à rembourser leur crédit (évaluation de la solvabilité), le cas échéant en se fondant sur les données d'une base de données sur les crédits. Les règles relatives à l'évaluation de la solvabilité et à l'accès aux bases de données sur les crédits donnant des informations sur l'historique de crédit des consommateurs varient d'un État membre à l'autre. L'UE devrait-elle instaurer des normes communes afin de garantir un niveau élevé et homogène de protection des consommateurs, ainsi que pour permettre aux fournisseurs d'accéder à de nouvelles opportunités dans d'autres États membres et d'alléger la charge réglementaire qui pèse sur eux?

pas plus de 2 choix

- Oui, le droit de l'UE devrait prévoir des normes communes en matière de données et/ou de méthodologie pour l'évaluation de la solvabilité**
- Oui, le droit de l'UE devrait prévoir des normes communes concernant les catégories de données collectées par les bases de données sur les crédits aux fins de l'évaluation de la solvabilité, ainsi que le partage de ces données entre les États membres
- Non, les règles au niveau de l'UE ne devraient pas être modifiées, ni pour l'évaluation de la solvabilité ni pour les bases de données sur les crédits
- Je ne sais pas
- Autres

6 Quelles mesures pourraient être envisagées en vue de protéger les intérêts des prêteurs et des emprunteurs dans des situations de perturbations économiques exceptionnelles et systémiques, à l'image de celle provoquée par la pandémie de COVID-19?

pas plus de 2 choix

- [Prévoir des règles spécifiques permettant aux États membres d'adopter des mesures de moratoire sur les paiements, tout en fixant un niveau minimum de protection des consommateurs pour ces cas](#)
- Adoption par les États membres de mesures encourageant les prêteurs à faire preuve d'une tolérance raisonnable (report temporaire des échéances de capital et/ou d'intérêts d'un prêt, par exemple) lorsqu'un emprunteur connaît ou est susceptible de connaître des difficultés financières
- [Recours à la flexibilité prévue dans le cadre prudentiel pour les banques afin de faciliter les prêts destinés à soutenir les consommateurs et les entreprises pendant la période de crise](#)
- Introduire de nouvelles obligations pour les États membres visant à renforcer les services d'aide aux consommateurs surendettés (par des conseils en matière d'endettement, par exemple) qui ont des difficultés à rembourser leur dette pendant la crise ou sont exposés au risque de pauvreté
- Introduire de nouvelles obligations pour les prêteurs en matière d'éducation et de sensibilisation à la gestion de la dette pour les consommateurs confrontés à des difficultés financières
- Aucune action n'est nécessaire au niveau de l'UE Autres

IV. Directive relative à la sécurité générale des produits

[La directive 2001/95/CE](#) relative à la sécurité générale des produits concerne la sécurité des produits de consommation non alimentaires pour lesquels il n'existe pas de dispositions spécifiques ayant le même objectif de sécurité dans d'autres actes législatifs de l'UE (tels que la législation sectorielle spécifique par produit [11], par exemple les jouets). Cette directive a également mis en place le [système d'alerte rapide européen](#) pour les échanges d'informations sur les produits dangereux non alimentaires entre les États membres. La directive relative à la sécurité générale des produits porte sur la sécurité de toute une série de produits, par exemple les articles de puériculture qui ne sont pas des jouets (tétines, chaises hautes, poussettes, tables à langer, etc.), ainsi que d'autres produits tels que les bicyclettes, les équipements d'entraînement individuels, les pointeurs laser, les meubles, etc.

1 Selon vous, dans quelle mesure les règles de sécurité actuelles de l'UE pour les produits de consommation non alimentaires couverts par la directive relative à la sécurité générale des produits sont-elles adéquates pour protéger les consommateurs?

- [Tout à fait adéquates](#)
- Pourraient être améliorées dans des domaines spécifiques
- Pas du tout adéquates

2 Avez-vous connaissance de problèmes quelconques liés à la mise en œuvre des règles de sécurité de l'UE pour les produits de consommation couverts par la directive?

- Les règles ne sont pas adaptées au commerce en ligne
- Les règles ne sont pas adaptées aux nouvelles technologies (par exemple les dispositifs connectés)
- Les définitions juridiques (par exemple «produit», «produit sûr» ou «mise sur le marché») ne sont pas suffisamment claires ou sont dépassées
- Les rôles et les obligations des différents opérateurs économiques ne sont pas définis de manière appropriée
- Il n'existe pas d'exigences spécifiques pour les rappels de produits
- [Difficultés rencontrées par les consommateurs pour signaler des produits dangereux](#)
- Les règles en matière de sécurité des produits ne sont pas correctement appliquées
- Autres

Nouvelles technologies et sécurité des produits

Les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle (IA), l'internet des objets (IdO) et les dispositifs connectés imposent de nouveaux défis à la sécurité des produits et aux règles qui s'y appliquent.

3 Pensez-vous que la sécurité des produits incorporant de nouvelles technologies est correctement réglementée?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Veillez préciser.

500 caractère(s) maximum

Il existe des risques particuliers (tels que les risques cybernétiques, les risques pour la sécurité personnelle et les risques liés à la perte de connectivité) découlant de l'utilisation de l'intelligence artificielle qui devraient être examinés et clarifiés davantage dans le contexte de la législation actuelle sur la sécurité des produits afin d'apporter davantage de sécurité juridique.

Pour plus de détails, voir la [Réponse du CCBE à la consultation sur le Livre blanc de la Commission européenne sur l'intelligence artificielle \(05/06/2020\)](#).

4 Lorsqu'il est incorporé à un produit physique, un logiciel peut être à l'origine d'un dysfonctionnement et entraîner un problème de sécurité. Pour déterminer si un produit est sûr, la définition d'un produit dans la directive relative à la sécurité générale des produits devrait-elle englober spécifiquement le logiciel incorporé à ce produit?

- Oui, mais uniquement lorsque le logiciel est déjà installé dans le produit au moment de sa vente
- Oui, y compris lorsque le logiciel est téléchargé dans le dispositif après sa vente
- Non
- Autres

Veillez préciser.

Dans le cas de nombreux produits, le logiciel n'est téléchargé qu'après l'achat, et le produit ne peut être utilisé qu'après le téléchargement du logiciel.

5 Selon vous, à quel point est-il important que les produits pouvant être modifiés au moyen de mises à jour/téléchargements de logiciels ou d'un apprentissage automatique doivent obligatoirement rester sûrs tout au long de leur durée de vie?

- Très important
- Plutôt important
- Assez peu important
- Pas du tout important

6 Les produits intégrant des applications d'IA peuvent évoluer par l'apprentissage automatique et d'autres techniques, même après leur acquisition par les consommateurs, avec des risques potentiels pour la sécurité. Selon vous, à quel moment du cycle de vie du produit les fabricants devraient-ils avoir des obligations en matière de sécurité?

- Obligations uniquement au stade de la conception
- Obligations au stade de la conception et également pendant le cycle de vie du produit
- Autres

Sécurité des produits vendus en ligne

Le commerce électronique est un canal important dont les consommateurs disposent pour acheter des produits, ce qui a également été démontré par la pandémie de COVID-19. Il est important que les produits qui parviennent aux consommateurs par l'intermédiaire de canaux en ligne soient sûrs. En outre, les nouveaux modèles d'entreprises et d'acteurs en ligne sont devenus courants et les règles en matière de sécurité des produits qui s'appliquent à ces opérateurs économiques peuvent être floues.

9 Les places de marché en ligne permettent aux entreprises de vendre leurs produits aux consommateurs européens mais, conformément aux règles de l'UE, elles n'ont pas d'obligations légales directes au regard de la sécurité des produits hébergés sur leurs plates-formes par les vendeurs. Avez-vous connaissance de problèmes quelconques posés par ce régime?

- Oui
 Non

10 Quel devrait être le rôle des places de marché en ligne en ce qui concerne la sécurité des produits proposés sur leurs sites web?

- Les places de marché en ligne devraient supprimer les produits dangereux répertoriés sur leurs sites web lorsqu'ils leur sont signalés
- Les places de marché en ligne devraient informer les consommateurs lorsqu'un produit dangereux a été retiré du site
- Les places de marché en ligne devraient empêcher l'apparition de produits dangereux, y compris la réapparition de produits dangereux dans les listes après leur suppression
- Les places de marché en ligne devraient informer les vendeurs de leur obligation de se conformer aux règles de l'UE sur les produits
- Les places de marché en ligne devraient effectuer une vérification sommaire de tous les produits proposés sur leur site web afin d'identifier les produits susceptibles de ne pas respecter les règles de sécurité
- Autres

Les questions ci-après impliquent une certaine connaissance et une certaine expérience pratique de la surveillance du marché et de l'application des règles en matière de sécurité des produits.

Mise en application des règles de sécurité

Les autorités des États membres sont chargées de faire respecter la loi et de prendre des mesures garantissant la sécurité des produits mis sur le marché. La directive relative à la sécurité générale des produits contient des règles en vertu desquelles ces autorités opèrent. Pour les produits harmonisés, les règles d'exécution ont été récemment révisées dans le cadre d'un nouveau règlement sur la surveillance du marché [12].

11 Quels sont les principaux problèmes en matière de mise en application de la législation?

pas plus de 3 choix

- Les ressources insuffisantes des autorités des États membres
- Les autorités des États membres ne disposent pas de pouvoirs spécifiques: elles ne peuvent pas imposer de sanctions efficaces aux opérateurs économiques
- Les autorités des États membres ne peuvent pas prendre de mesures effectives en ligne (par exemple enquêtes mystères, restrictions d'accès à la page internet)
- Les autorités des États membres évaluent différemment les risques liés à un même produit
- Coopération insuffisante entre les autorités de surveillance du marché au sein de l'UE
- Les mesures de contrôle à l'encontre des opérateurs économiques en dehors de l'UE sont difficiles à mettre en œuvre

- Fragmentation de la législation relative à la surveillance du marché entre produits harmonisés et non harmonisés
- La traçabilité des produits dangereux est compliquée
- Pas assez de contrôles effectués, notamment par les autorités douanières
- Autres

12 Pensez-vous que les produits couverts par la directive relative à la sécurité générale des produits ne devraient être mis sur le marché de l'UE que s'il existe un opérateur économique établi dans l'UE qui est responsable de la sécurité des produits?

- Oui
- Non

13 Avez-vous connaissance d'un problème quelconque au sujet duquel des compétences supplémentaires de la Commission européenne en matière de mise en application des règles de sécurité des produits pourraient améliorer la sécurité des consommateurs?

- Oui
- Non

14 Le système de traçabilité des produits devrait-il être renforcé par la directive relative à la sécurité générale des produits afin de permettre une meilleure traçabilité des produits en cas de problème de sécurité?

- Oui
- Non

Veuillez préciser.

[Il est important d'identifier l'origine du problème de sécurité afin de prendre toutes les mesures appropriées \(y compris les mesures juridiques\) pour éviter que le problème ne se reproduise.](#)

Cohérence du régime de sécurité des produits

Différentes règles et exigences s'appliquent aux produits harmonisés (par exemple les jouets) et aux produits non harmonisés (par exemple les articles de puériculture).

15 Avez-vous rencontré des difficultés dues à la divergence des règles entre les produits harmonisés et non harmonisés?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

16 Les produits qui ressemblent à des denrées alimentaires, bien qu'ils n'en soient pas, ont un régime distinct (directive 87/357/CEE du Conseil). Cette situation a donné lieu à des interprétations divergentes quant à la question de savoir si ces produits étaient en soi dangereux ou non. Ces produits devraient-ils conserver un régime distinct ou être intégrés dans l'instrument juridique sur la sécurité générale des produits?

- Oui, ils devraient être intégrés
- Non, ils devraient conserver un régime distinct