



La Commission propose de nouvelles règles relatives au commerce électronique pour aider les consommateurs et les entreprises à tirer pleinement profit du marché unique

Bruxelles, le 25 mai 2016

La Commission européenne a présenté aujourd'hui un paquet de mesures visant à permettre aux consommateurs et aux entreprises d'acheter et de vendre des produits et services en ligne plus facilement et en toute confiance à travers l'Union.

[E-commerce package – towards a European Single Market](#)

Mettant en œuvre ses stratégies sur le [marché unique numérique](#) et le [marché unique](#), la Commission européenne a présenté un plan en trois volets afin de stimuler le commerce en ligne en luttant contre le blocage géographique, en rendant la livraison transfrontière de colis plus abordable et plus efficace et en favorisant la confiance des clients grâce à une meilleure protection et une meilleure application.

Andrus **Ansip**, vice-président pour le marché unique numérique, a déclaré: *«Trop souvent, les citoyens sont dans l'impossibilité d'accéder aux meilleures offres lorsqu'ils achètent en ligne ou renoncent à un achat transfrontière parce que les tarifs de livraison sont trop élevés ou qu'ils se demandent comment faire valoir leurs droits en cas de problème. Nous voulons résoudre les problèmes qui empêchent les consommateurs et les entreprises de tirer pleinement profit des possibilités d'acheter et de vendre des produits et des services en ligne.»*

Günther H. **Oettinger**, commissaire européen pour l'économie et la société numériques, a ajouté: *«L'initiative sur le blocage géographique vise le juste équilibre entre l'intérêt des consommateurs pour la possibilité d'acheter en ligne sans frontières et une sécurité juridique suffisante pour les entreprises. Je suis convaincu que notre approche, en tenant dûment compte des spécificités de certains secteurs, donnera l'impulsion appropriée au commerce électronique transfrontière dans l'UE.»*

Elzbieta **Bieńkowska**, commissaire pour le marché intérieur, l'industrie, l'entrepreneuriat et les PME, a ajouté: *«Une discrimination entre les consommateurs de l'UE fondée sur l'objectif de segmenter les marchés en fonction des frontières nationales n'a pas sa place dans le marché unique. Avec des règles plus claires, une meilleure application et une livraison transfrontière de colis plus abordable, il sera plus facile pour les consommateurs et les entreprises, en particulier les PME, de tirer le meilleur parti du marché unique de l'UE et du commerce électronique transfrontière.»*

Věra **Jourová**, commissaire pour la justice, les consommateurs et l'égalité des genres, a déclaré: *«Trop de personnes en Europe hésitent à acheter en ligne parce qu'elles ignorent leurs droits ou pensent qu'il est difficile de les faire respecter. Je veux que les consommateurs achètent en ligne avec la même confiance que pour un achat hors ligne. Nous allons donner aux autorités chargées de la protection des consommateurs les moyens de mieux faire respecter les droits des consommateurs en ligne et de lutter contre les pratiques frauduleuses. Le train de mesures adopté aujourd'hui marque une étape importante pour la mise à niveau de la protection des consommateurs avec le monde en ligne et apporter une sécurité juridique aux professionnels.»*

Le paquet sur le commerce électronique présenté aujourd'hui comprend:

- une proposition législative visant à contrer le blocage géographique et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement;
- une proposition législative sur les services de livraison transfrontière de colis visant à accroître la transparence des prix et à améliorer la surveillance réglementaire;
- une proposition législative destinée à renforcer l'application des droits des consommateurs et des orientations visant à clarifier, entre autres, ce qui peut être considéré comme une pratique commerciale déloyale dans le monde numérique.

Empêcher le blocage géographique et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence

La Commission propose une législation visant à garantir que les consommateurs qui cherchent à acheter des biens ou des services dans un autre pays de l'UE, que ce soit en ligne ou en personne, ne fassent pas l'objet d'une discrimination en termes d'accès aux prix, de ventes ou de conditions de

paiement, sauf si elle est objectivement justifiée par des motifs tels que la TVA ou certaines dispositions légales d'intérêt public.

Lorsqu'un consommateur entre dans un magasin dans un autre pays de l'UE, le propriétaire ne lui demande pas sa carte d'identité pour accepter un achat ou ajuster le prix ou les conditions. Mais dans le monde en ligne, les consommateurs n'ont trop souvent pas accès aux offres disponibles dans d'autres pays, par exemple en raison d'un réacheminement du consommateur vers un site web spécifique à un pays ou d'une demande de paiement avec une carte de débit ou de crédit à partir d'un pays déterminé. Une telle discrimination n'a pas sa place dans le marché unique.

Le principe de non-discrimination est déjà établi par la directive sur les services et la Commission l'a appliqué dans des secteurs de services tels que les sociétés de location de voitures ou les parcs d'attraction, mais les entreprises et les consommateurs bénéficieront d'une sécurité juridique accrue sur les pratiques qui sont autorisées et celles qui ne le sont pas. Le règlement garantira la sécurité et l'applicabilité juridiques pour les produits et les services en ligne ou hors ligne.

Pour éviter une charge disproportionnée pour les entreprises, le règlement n'impose pas l'obligation de livrer dans toute l'Union européenne et exempte de certaines dispositions les petites entreprises qui se trouvent sous un seuil national de TVA donné.

Rendre la livraison transfrontière de colis plus abordable et plus efficace

Le règlement proposé aujourd'hui permettra d'améliorer la transparence des prix et la surveillance réglementaire des services de livraison transfrontière de colis afin que les consommateurs et les détaillants puissent bénéficier de livraisons abordables et de possibilités de retour pratiques, même à destination et en provenance de régions périphériques.

Les consommateurs et les petites entreprises se plaignent que les [problèmes liés à la livraison de colis](#), notamment les frais de livraison élevés des envois transfrontières, les empêchent de vendre ou d'acheter davantage dans l'ensemble de l'UE. Les tarifs pratiqués par les opérateurs postaux pour distribuer un petit colis dans un autre État membre sont souvent jusqu'à cinq fois plus élevés que les tarifs nationaux, sans qu'il y ait une corrélation claire avec les coûts réels.

Le règlement favorisera la concurrence en introduisant une plus grande transparence des prix. La Commission ne propose pas de plafonnement des prix de livraison. La réglementation des prix n'est qu'un dernier recours, lorsque la concurrence ne donne pas de résultats satisfaisants. La Commission fera le point sur les progrès accomplis en 2019 et déterminera si des mesures supplémentaires sont nécessaires.

Le règlement donnera aux régulateurs nationaux des services postaux les données dont ils ont besoin pour surveiller les marchés transfrontières et vérifier le caractère abordable des prix et leur orientation vers les coûts. Il encouragera également la concurrence en exigeant un accès transparent et non discriminatoire des tiers aux services et à l'infrastructure de livraison transfrontière de colis. La Commission publiera des listes de tarifs publiques des prestataires du service universel pour accroître la concurrence entre homologues et la transparence des tarifs.

La proposition complète les initiatives d'autoréglementation prises par les opérateurs postaux pour améliorer la qualité et la commodité des services de livraison transfrontière de colis.

Accroître la confiance des consommateurs dans le commerce électronique

La proposition de révision du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs donnera davantage de pouvoirs aux autorités nationales afin de mieux faire respecter les droits des consommateurs. Elles pourront:

- vérifier si des sites internet pratiquent le blocage géographique des consommateurs ou offrent des conditions après-vente qui ne respectent pas les règles de l'UE (par exemple, les droits de rétractation);
- ordonner le retrait immédiat de sites internet hébergeant des escroqueries;
- demander des informations aux bureaux d'enregistrement de domaines et aux banques afin de déterminer l'identité du professionnel responsable.

En cas de violations des droits des consommateurs dans toute l'UE, la Commission sera en mesure de coordonner des actions communes avec les autorités répressives nationales pour mettre un terme à ces pratiques. Elle assurera une protection des consommateurs plus rapide, tout en économisant du temps et des ressources pour les États membres et les entreprises.

La Commission publie également des orientations actualisées sur les pratiques commerciales déloyales pour répondre notamment aux défis posés par le monde numérique. Elles clarifient l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales. Par exemple, une plateforme en ligne qui peut être considérée comme un «professionnel» et pratique la promotion ou la vente de biens, de services ou de

contenus numériques aux consommateurs doit s'assurer que ses propres pratiques commerciales respectent pleinement le droit européen de la consommation. Les plateformes doivent indiquer clairement que les règles sur les pratiques commerciales déloyales ne s'appliquent pas aux personnes privées qui vendent des biens, et les moteurs de recherche devraient être tenus d'établir une distinction claire entre les placements payés et les résultats naturels de la recherche.

Les orientations révisées comprennent également deux séries de principes d'autorégulation adoptées par les parties intéressées: l'UE ne soutiendra l'élaboration d'outils de comparaison afin de mieux se conformer à la directive et l'autre contribuera à la mise en œuvre des règles relatives aux pratiques commerciales déloyales en matière d'allégations environnementales trompeuses et infondées.

Contexte

Le paquet sur le commerce électronique présenté aujourd'hui complète [deux propositions législatives concernant l'offre de contenus numériques et les ventes en ligne et toute autre vente à distance de biens](#) présentées par la Commission en décembre 2015 et la future proposition de [simplification de la TVA](#) prévue pour l'automne 2016.

Parallèlement à l'adoption du paquet sur le commerce électronique, la Commission a présenté aujourd'hui la [réglementation actualisée de l'UE sur l'audiovisuel et son approche des plates-formes en ligne](#).

Pour en savoir plus

[Communication «Une approche globale visant à stimuler le commerce électronique transfrontière pour les citoyens et les entreprises d'Europe»](#)

[Questions-réponses: Doper le commerce électronique dans l'UE](#)

[Proposition de règlement visant à contrer le blocage géographique et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur](#)

[Proposition de règlement relatif aux services de livraison transfrontière de colis](#)

[Proposition de révision du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs](#)

[Orientations pour l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales](#)

IP/16/1887

Personnes de contact pour la presse:

[Lucia CAUDET](#) (+32 2 295 61 82)

[Heli PIETILA](#) (+32 2 2964950)

Renseignements au public: [Europe Direct](#) par téléphone au [00 800 67 89 10 11](#) ou par [courriel](#)