



LE MARCHÉ UNIQUE À TRAVERS LES YEUX DES EUROPÉENS:



Photographie des

20

principaux sujets
de préoccupation
des citoyens et des entreprises

**Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses
aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.**

**Un numéro unique gratuit (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(* Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800
ou peuvent facturer ces appels.

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet
via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Une fiche catalographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2011

ISBN 978-92-79-20645-0

doi:10.2780/30773

© Union européenne, 2011

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Printed in Belgium

Imprime sur papier recycle

Table des matières

Les vingt principaux sujets de préoccupation des citoyens et des entreprises européens	2
Sources et méthodes	3
Feuille de route pour les 20 principales préoccupations	4
1. Les procédures complexes en matière de sécurité sociale ont un effet dissuasif sur la mobilité des citoyens	6
2. Les citoyens bénéficiant de soins de santé à l'étranger sont souvent mécontents lorsqu'ils reçoivent la facture	7
3. L'obtention d'une carte de séjour dans un autre État membre pour des membres de la famille ressortissants de pays tiers est trop complexe	8
4. Les personnes qui exercent une profession libérale rencontrent des difficultés pour faire reconnaître leurs qualifications dans un autre État membre	9
5. Les travailleurs peuvent être victimes de pratiques discriminatoires en matière d'emploi dans un autre État membre	10
6. Les travailleurs et employeurs transfrontaliers sont confrontés à des obstacles fiscaux	11
7. L'ouverture d'un compte bancaire à l'étranger s'avère toujours trop difficile	12
8. Les étudiants se heurtent à des pratiques discriminatoires en matière de reconnaissance des diplômes, de droits d'inscription et d'aides financières	13
9. La retraite à l'étranger et l'héritage transfrontière sont sources de problèmes fiscaux complexes	14
10. Importer sa voiture dans un autre État membre est onéreux et contraignant	15
11. Les passagers éprouvent des difficultés à défendre leurs droits	16
12. Les consommateurs ne s'y retrouvent pas facilement sur les marchés des services bancaires et financiers	17
13. Les Européens restent méfiants vis-à-vis des achats en ligne dans d'autres États membres	18
14. Même s'ils disposent d'un choix plus large, de nombreux Européens se plaignent de leurs factures énergétiques	19
15. Les services de téléphonie et d'internet pourraient être meilleurs et moins chers	20
16. Les entreprises sont dissuadées de participer aux marchés publics étrangers	21
17. L'accès aux mesures de financement et d'aide est trop difficile	22
18. Des règles et des procédures contraignantes empêchent les entrepreneurs et les investisseurs d'exercer leurs activités dans un autre pays	23
19. La récupération de la TVA payée dans un autre État membre est complexe	24
20. La défense des droits de propriété intellectuelle dans un contexte transfrontière demeure malaisée	25
De quels services d'assistance proviennent les données utilisées dans ce document ?	26

Les vingt principaux sujets de préoccupation des citoyens et des entreprises européennes

Le marché unique est l'une des principales réalisations de l'Union européenne (UE). Cinquante ans après sa création, il a non seulement alimenté la croissance économique, mais il est aussi devenu une composante de la vie quotidienne des Européens. Pourtant, le marché unique n'est pas encore totalement à la hauteur de ses promesses.

En octobre 2010, la Commission a publié l'Acte pour le marché uniqueⁱ ainsi que le premier rapport sur la citoyenneté de l'Unionⁱⁱ. Ces deux documents ont mis en évidence l'écart qui existe entre le cadre juridique de l'UE et l'expérience personnelle du marché unique vécue au quotidien. Afin de promouvoir une culture du dialogue et de tirer les leçons des expériences sur le terrain, la Commission s'est engagée à publier périodiquement une liste des grands sujets de préoccupation des citoyens et des entreprises concernant le marché unique. Il s'agit de lister les domaines dans lesquels des progrès doivent être accomplis pour combler l'écart entre les attentes vis-à-vis du marché unique et l'expérience pratique.

Les services de la Commission européenne ont établi une liste des vingt sujets de préoccupation principaux concernant le marché unique dans son état actuel. Cette liste présente une photographie des difficultés rencontrées par les personnes (sens large : citoyens, entreprises, consommateurs, travailleurs, étudiants, retraités) lorsqu'elles souhaitent d'exercer les droits que leur confère l'UE. Cet instantané alimentera le débat du premier forum sur le marché unique, qui se tiendra à Cracovie les 3 et 4 octobre 2011 et réunira des représentants de la société civile, des entreprises, des partenaires sociaux et des pouvoirs publics à tous les niveaux de l'administration.

Les services de la Commission entendent réitérer cet exercice périodiquement afin de refléter l'évolution de l'expérience personnelle du marché unique et de vérifier que les mesures prises aujourd'hui commencent à porter leurs fruits. Le débat ouvert lors du premier forum sur le marché unique permettra également aux services de la Commission d'affiner la méthode qui sera utilisée pour les prochaines photographies du marché unique tel qu'il est vu par ses utilisateurs finaux.

Cela permettra aux parties intéressées et aux décideurs (au niveau européen mais aussi à l'échelle nationale) d'évaluer les effets des actions qui ont déjà été prises et de déterminer si d'autres mesures sont nécessaires.

Le présent document constitue un document de travail des services de la Commission. Il n'exprime pas et ne préjuge en rien la position que la Commission européenne pourrait avoir adoptée ou pourra adopter ultérieurement sur aucune des questions abordées.

Sources et méthodes

La liste des vingt principaux sujets de préoccupations est fondée sur une analyse **des questions et des plaintes traitées par la Commission et par des services d'assistance** tels que SOLVIT, « L'Europe vous conseille », les Centres européens des consommateurs, le service européen de l'emploi et le réseau « Enterprise Europe Network ».

Ces données mettent en évidence les obstacles rencontrés par ceux qui souhaitent exercer les droits que leur confère le marché unique et exploiter les possibilités qu'il crée dans leur vie quotidienne.

Afin de vérifier la pertinence et l'importance de ces obstacles par rapport à l'ensemble des expériences vécues, ces données ont été comparées avec **des données statistiquement représentatives provenant d'enquêtes Eurobaromètre récentes**.

Enfin, les conclusions ont encore été affinées dans le cadre **de discussions et d'enquêtes** effectuées auprès de citoyens et d'entreprises ciblés. L'ensemble de ces données dresse un tableau précis du marché unique tels qu'il est perçu et vécu « sur le terrain ».ⁱⁱⁱ

Pour de plus amples informations sur la méthode utilisée, voir le site internet à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/internal_market/strategy/index_fr.htm#20mainconcerns

ⁱ *Communication de la Commission intitulée « l'Acte pour le marché unique - Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance "Ensemble pour une nouvelle croissance" ».* Bruxelles, 13.04.2011 [COM(2011) 0206 final].

ⁱⁱ *Rapport de citoyenneté UE 2010: lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union.* Bruxelles, le 27.10.2010 [COM(2010) 603 final].

ⁱⁱⁱ *Pour de plus amples informations sur la méthode utilisée, voir le site internet à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/internal_market/index_fr.htm.*

Feuille de route pour les 20 principales préoccupations

Le présent document met l'accent sur l'écart existant entre les attentes des citoyens et entreprises vis-à-vis du marché unique et leur expérience pratique. Il n'examine pas d'autres obstacles tels que les barrières géographiques, culturelles et linguistiques.

De manière générale, le document confirme que la fracture entre les attentes et la réalité est due à trois failles interdépendantes :



► *Un manque d'informations*: il arrive fréquemment que les citoyens et entreprises ne disposent pas d'une connaissance ou d'une compréhension suffisantes de leurs droits et ignorent où trouver des informations ou de l'aide. De même, les pouvoirs locaux n'ont pas une compréhension suffisante des règles et de leurs modalités d'application pratique.



► *Une mise en œuvre insuffisante*: dans de nombreux domaines, on constate l'existence de disparités entre le cadre juridique de l'UE et la manière dont il est mis en œuvre et appliqué dans la pratique. Cette disparité peut s'expliquer par une transposition et une application incorrecte ou incomplète des règles européennes, par des divergences entre règles européennes et nationales, mais aussi par une coopération insuffisante entre les administrations concernées et par des difficultés à régler certains problèmes et à trouver une solution en cas de complications.



► *Un vide législatif*: dans certains domaines, le cadre juridique de l'UE ne correspond pas aux attentes des citoyens et des entreprises. Dans certains cas, il arrive que l'UE ne dispose pas des compétences pour légiférer ou que celles-ci soient limitées. Dans les domaines où l'UE possède ces compétences, il n'existe parfois pas encore d'instruments juridiques permettant de combler l'écart entre les attentes des Européens vis-à-vis du marché unique et les possibilités qui leur sont réellement offertes.

Les problèmes identifiés concernent trois catégories de personnes :



- ▶ Les citoyens européens (et parfois leur famille) qui utilisent leur droits européens dans des situations transfrontières ;



- ▶ Les consommateurs, qui achètent dans d'autres Etats membres ou dans leur propre pays ;



- ▶ Les entreprises européennes qui souhaitent étendre leur activité dans d'autres pays européens.

Les **domaines recensés ci-après sont regroupés par thème et ne sont pas classés par ordre d'importance**. Pour chaque sujet de préoccupation, les services de la Commission ont déterminé une ou plusieurs causes profondes possibles (problème d'information, de mise en œuvre ou de législation) sur la base de l'expérience pratique examinée. **Toutes les histoires vécues correspondent à des plaintes et des dossiers réels, traités par la Commission européenne ou par ses services d'assistance^{iv}.**

^{iv} Il est possible que les noms des personnes et/ou les pays mentionnés dans les histoires vécues aient été modifiés.

1

Les procédures complexes en matière de sécurité sociale ont un effet dissuasif sur la mobilité des citoyens

Bon nombre de personnes qui déménagent d'un pays de l'UE vers un autre éprouvent des difficultés à comprendre et à exercer leurs droits en matière de sécurité sociale (allocations familiales, allocations de chômage, sécurité sociale). Ils s'attendent souvent à jouir partout des mêmes droits et peuvent être déçus lorsque ce n'est pas le cas. En outre, ils sont souvent confrontés à des procédures administratives complexes lorsqu'ils essaient d'obtenir des prestations de sécurité sociale et peuvent encore être confrontés à des règles et des pratiques discriminatoires.

HISTOIRE VÉCUE: Valentino travaille en Italie, mais réside en Autriche: il franchit chaque jour la frontière pour aller travailler. Ses droits en matière de sécurité sociale sont liés à son lieu de travail. Valentino a trois enfants et introduit une demande d'allocations familiales auprès de l'autorité provinciale de son lieu de travail, mais elle lui est refusée au motif que seuls les résidents de cette province peuvent en bénéficier.

QUI EST CONCERNÉ ?

Les personnes qui déménagent au sein de l'UE.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

L'existence de règles européennes complexes qui consistent à coordonner (plutôt qu'à harmoniser) les régimes nationaux de sécurité sociale et laissent à chaque État membre le soin de définir les modalités détaillées de son propre système. Cette complexité empêche souvent les personnes de comprendre leurs droits, tandis que les administrations nationales, régionales et locales rencontrent des difficultés pour appliquer les règles.

Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur: 40% des citoyens de l'UE qui ont vécu un transfert de leurs droits en matière de sécurité sociale vers/depuis un autre pays de l'UE estiment qu'il s'agit d'une procédure particulière difficile.

2

Les citoyens bénéficiant de soins de santé à l'étranger sont souvent mécontents lorsqu'ils reçoivent la facture



Les personnes pensent souvent que leur carte européenne d'assurance-maladie leur confère, dans toute l'Europe, les mêmes droits en matière de soins de santé et d'assurance-maladie que ceux dont ils jouissent dans leur pays. Mais en réalité, cette carte confère le droit d'être traité comme un résident local pour les soins de santé imprévus qui se sont imposés au cours d'un séjour temporaire à l'étranger. De nombreux citoyens mobiles sont dès lors surpris lorsqu'on leur demande de payer d'emblée le traitement prodigué à l'étranger, alors que ce n'est pas le cas dans leur pays.

Il existe également une certaine confusion concernant le droit de suivre un traitement médical programmé à l'étranger qui nécessite une autorisation préalable du système de santé dont on relève.

Enfin, les citoyens peuvent également rencontrer des difficultés lorsqu'ils demandent le remboursement de soins médicaux prodigués à l'étranger, et qu'ils sont confrontés à des retards administratifs et des pratiques qui vont à l'encontre de la législation de l'UE.

HISTOIRE VÉCUE : *Angeles, de nationalité espagnole, s'est rendue à Paris pour y faire du tourisme et est tombée malade pendant son séjour. Elle a utilisé sa carte européenne d'assurance-maladie dans un hôpital parisien, mais n'a pas compris pourquoi, à son retour en Espagne, elle a reçu des factures de l'hôpital français : elle pensait que les soins médicaux étaient gratuits, comme c'est le cas en Espagne. Elle a également connu des difficultés pour obtenir des informations auprès de l'autorité sanitaire espagnole concernant les modalités de remboursement des frais médicaux supportés.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les voyageurs, les étudiants et les personnes atteintes de maladies.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Les citoyens ne sont pas suffisamment informés de leurs droits et il arrive souvent que les organismes de sécurité sociale ne fournissent pas d'informations ou n'appliquent pas correctement les règles.

3

L'obtention d'une carte de séjour dans un autre État membre pour des membres de la famille ressortissants de pays tiers est trop complexe

Les citoyens de l'UE qui déménagent dans un autre État membre se heurtent dans bon nombre de cas à des procédures administratives parfois complexes, contraignantes ou arbitraires pour obtenir une carte de séjour pour les membres de leur famille qui les accompagnent et qui ne sont pas ressortissants de l'UE.

HISTOIRE VÉCUE: *Felipe, ressortissant portugais, a épousé au Brésil Palmira, une ressortissante brésilienne. Ils se sont ensuite installés en République tchèque, où Palmira a introduit une demande de carte de séjour en tant qu'épouse d'un ressortissant de l'UE. Les autorités tchèques ont rejeté la demande au motif que Felipe et Palmira se sont mariés au Brésil et n'ont pas enregistré leur mariage en République tchèque. Ils ont été informés qu'ils devaient introduire une demande d'enregistrement de leur mariage en République tchèque, ce qui prendrait un temps assez long durant lequel Palmira ne pourrait pas résider légalement dans ce pays.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les ressortissants de l'UE et les membres de leur famille.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Des procédures nationales fastidieuses, des retards administratifs injustifiés et une application incorrecte par les autorités de certains États membres des règles de l'UE en matière de séjour.

Les problèmes peuvent parfois être aggravés par le fait que les actes d'état civil (certificats de naissance, d'adoption, de mariage et de divorce) ainsi que d'autres documents officiels relatifs à la situation personnelle et familiale ne sont généralement pas reconnus à l'étranger. La reconnaissance de ces documents n'étant pas réglementée au niveau de l'UE, il s'avère difficile de régler le problème.

Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur : 37 % des citoyens de l'UE qui ont tenté d'obtenir une carte de séjour auprès d'un autre pays de l'UE estiment qu'il s'agit d'une démarche particulièrement difficile.

4

Les personnes qui exercent une profession libérale rencontrent des difficultés pour faire reconnaître leurs qualifications dans un autre État membre



Les personnes exerçant une profession libérale qui s'installent à l'étranger s'attendent à ce que leurs qualifications soient aisément reconnues partout dans l'UE. Ce n'est pas toujours le cas: des règles nationales subordonnent l'accès à de nombreuses professions à la possession d'une qualification professionnelle spécifique. Pour de nombreuses professions, il n'y a pas de reconnaissance automatique des qualifications étrangères au titre de la réglementation nationale. Dans ce cas, les personnes exerçant une profession libérale qui sont titulaires de qualifications étrangères doivent se soumettre à une procédure de reconnaissance nationale, qui peut s'avérer très longue et contraignante.

Les pays sont également libres de décider si, sur leur territoire, les qualifications obtenues en dehors de l'UE relèvent de la même réglementation que les qualifications obtenues dans l'UE ou sont régies par un ensemble de règles nationales différent.

HISTOIRE VÉCUE: *Kosta, ressortissant bulgare, voulait exercer en France en tant que kinésithérapeute. Étant donné que cette profession est réglementée dans ce pays, les autorités françaises ont demandé un certificat auprès des autorités bulgares compétentes. Ces dernières n'ont cependant pas été en mesure de fournir ce certificat car la profession n'est pas réglementée en Bulgarie.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les employés et les indépendants qui exercent une profession libérale et tentent de trouver un emploi dans un autre pays de l'UE, ainsi que les entreprises qui souhaitent recruter du personnel formé dans un autre pays de l'UE.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

La réglementation de l'UE ne répond pas toujours aux attentes des personnes. Elle n'est pas toujours comprise et appliquée correctement dans la pratique. Certaines autorités éprouvent des difficultés à coopérer par-delà les frontières.

5

Les travailleurs peuvent être victimes de pratiques discriminatoires en matière d'emploi dans un autre État membre

Dans de nombreux cas, les travailleurs se heurtent encore à certaines formes de discrimination en ce qui concerne l'accès à l'emploi et les conditions de travail lorsqu'ils cherchent un emploi dans d'autres pays de l'UE. Ce constat vaut pour le secteur privé et le secteur public.

HISTOIRE VÉCUE: *Mary, une enseignante qualifiée en Irlande, a déménagé en Italie avec son époux Antonio. Une fois installée, elle a cherché un emploi dans l'enseignement public. Bien que son diplôme d'enseignante fût reconnu en tant que tel, elle a constaté que les autorités italiennes attribuaient des points supplémentaires aux diplômes obtenus en Italie et non à ceux obtenus dans d'autres États membres dans le cadre du classement sur les listes de réserve d'enseignants.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les citoyens de l'UE qui travaillent dans un pays de l'UE autre que leur pays d'origine ainsi que les ressortissants de pays tiers qui ont le droit de s'installer dans un autre État membre pour chercher un emploi.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Un manque d'informations, l'absence de mécanismes correcteurs adéquats, l'existence de règles nationales discriminatoires et une mauvaise application des droits par certaines administrations nationales ou certains employeurs privés dans quelques États membres.

Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur : environ trois Européens sur dix (28 %) envisageraient de travailler dans un autre pays de l'UE, mais actuellement seul un Européen sur dix (10 %) déclare l'avoir fait.

6

Les travailleurs et employeurs transfrontaliers sont confrontés à des obstacles fiscaux



Les travailleurs transfrontaliers qui doivent traiter avec les autorités fiscales de plusieurs pays peuvent éprouver des difficultés pour obtenir des informations complètes sur leur statut et leurs obligations en matière de fiscalité. Il leur est également difficile de bénéficier d'avantages fiscaux tels que des déductions, des abattements et des remboursements fiscaux qu'ils obtiendraient s'ils travaillaient et résidaient dans le même pays. Certains peuvent même faire l'objet d'une double taxation.

De même, les entreprises évoquent fréquemment les entraves fiscales empêchant le recrutement de travailleurs d'un autre pays.

HISTOIRE VÉCUE: Jarek est un chauffeur de camion slovaque. Il travaille pour une entreprise néerlandaise qui assure des services de transport au départ des Pays Bas vers la France, le Luxembourg et la Belgique. Il passe plus de huit mois par an dans ces pays. Il paie des impôts aux Pays Bas, mais les autorités fiscales slovaques lui ont demandé de déclarer ses impôts en Slovaquie. Les autorités fiscales belges et luxembourgeoises lui ont également demandé de déclarer le temps qu'il passe sur leur territoire.

QUI EST CONCERNÉ ?

Les travailleurs qui résident dans un pays de l'UE mais travaillent dans un autre, ainsi que les entreprises qui les recrutent.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Les différences entre les réglementations fiscales nationales, le manque d'information des contribuables, les retards dans le traitement des demandes d'abattement par les administrations fiscales, l'absence de coopération appropriée entre les autorités fiscales des États membres afin de supprimer la double taxation et les différences de traitement fiscal qui subsistent selon qu'il s'agit d'un contexte transnational ou local (ces disparités sont interdites par les règles de l'UE, mais peuvent subsister).

7

L'ouverture d'un compte bancaire à l'étranger s'avère toujours trop difficile

De nombreuses personnes qui s'installent à l'étranger peuvent rencontrer des problèmes lors de l'ouverture d'un compte bancaire dans leur nouveau pays d'accueil, car celle-ci est souvent subordonnée à des conditions de résidence et/ou d'emploi.

HISTOIRE VÉCUE: *Lotte a quitté le Danemark pour étudier en Suède. Elle a trouvé un appartement qu'elle souhaitait louer et a dû ouvrir un compte en banque pour le dépôt de garantie. La banque à laquelle elle s'est adressée a refusé de la laisser ouvrir un compte bancaire à moins de prouver qu'elle demeure à une adresse fixe, Lotte se retrouvant ainsi dans une situation difficile à résoudre.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les personnes qui partent s'installer dans un autre pays de l'UE ou qui effectuent des opérations transfrontières.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Des exigences complexes et discriminatoires imposées par certaines banques, l'absence d'application correcte des règles de l'UE dans certains États membres.

Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur – environ 26 % des personnes interrogées estiment que l'ouverture d'un compte bancaire dans un autre pays de l'UE est particulièrement difficile.

8

Les étudiants se heurtent à des pratiques discriminatoires en matière de reconnaissance des diplômes, de droits d'inscription et d'aides financières



Les étudiants de l'UE qui souhaitent étudier à l'étranger peuvent encore être confrontés à des pratiques d'admission discriminatoires, à des droits d'inscription plus élevés ainsi qu'à des limitations des aides financières accordées par leurs pays d'origine et d'accueil.

Après leurs études, les étudiants peuvent rencontrer des difficultés pour faire reconnaître leurs diplômes étrangers et leurs résultats : la reconnaissance est parfois refusée catégoriquement ou peut faire l'objet de procédures nationales longues et complexes.

HISTOIRE VÉCUE : *Ivo, un ressortissant bulgare, souhaitait étudier l'architecture en Allemagne. Son diplôme bulgare d'études secondaires lui donne accès à toutes les universités en Bulgarie. Étant donné qu'il a étudié certaines matières dans le domaine de l'art en complément du programme général, son diplôme mentionne une spécialisation en arts. La candidature qu'il a introduite auprès des facultés d'architecture a été rejetée, car l'organisme allemand responsable de la conversion des diplômes étrangers a estimé que son diplôme ne lui donnait accès qu'à des études en sciences humaines.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les étudiants, pendant et après leurs études.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

La diversité des réglementations nationales relatives aux aides en faveur des étudiants, au financement, à l'enseignement et à la reconnaissance des diplômes est telle qu'il subsiste de nombreuses possibilités de discrimination indirecte. La législation de l'UE interdit la discrimination fondée sur la nationalité, mais ne prévoit par l'harmonisation des règles applicables.

Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur : environ 38 % des citoyens de l'UE qui ont tenté d'obtenir la reconnaissance de leurs diplômes auprès d'un autre pays de l'UE estiment qu'il s'agit d'une démarche particulièrement difficile.

9

La retraite à l'étranger et l'héritage transfrontière sont sources de problèmes fiscaux complexes

De nombreux retraités qui s'établissent dans un autre pays de l'UE peuvent voir leur pension soumise à imposition dans deux pays ou à un taux d'imposition plus élevé que celui qui serait pratiqué dans leur pays d'origine. De même, les Européens qui transfèrent des capitaux vers un fonds de pension dans un autre pays de l'UE peuvent être taxés pour ces transferts, alors qu'ils ne le seraient pas si le transfert avait été effectué à l'intérieur des frontières nationales. Enfin, les citoyens qui héritent d'une propriété située à l'étranger doivent souvent s'acquitter de droits de succession plus élevés ou font l'objet d'une double imposition et peuvent se retrouver dans des situations juridiques complexes.

HISTOIRE VÉCUE: *Une citoyenne britannique résidant en Pologne a hérité d'une propriété appartenant à des membres de la famille qui habitaient au Royaume-Uni. Son héritage britannique a été frappé de droits de succession au Royaume-Uni. Comme elle réside en Pologne, elle a également dû payer des droits de succession supplémentaires de 12 % en Pologne. Il n'existe pas de solution globale pour éviter la double imposition, de sorte qu'elle a dû s'acquitter des droits dans les deux pays.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les retraités, les personnes qui effectuent des transferts transfrontières de capitaux/ de cotisations de retraite et celles qui héritent dans un contexte transfrontière.

QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

La fragmentation des régimes fiscaux des États membres et la coopération insuffisante entre les États membres sur ces questions.



10

Importer sa voiture dans un autre État membre est onéreux et contraignant



Les Européens qui s'installent dans un autre État membre rencontrent souvent des difficultés s'ils veulent importer leur voiture. Ils peuvent être confrontés à des procédures d'immatriculation lourdes et complexes, devoir présenter dans le pays d'accueil des documents non délivrés dans le pays d'origine, et devoir s'acquitter d'impôts et de taxes supplémentaires.

Les citoyens qui achètent une voiture dans un autre pays et la ramènent dans leur pays de résidence rencontrent des problèmes identiques pour les procédures d'immatriculation.

HISTOIRE VÉCUE: *Toms vit en Lettonie et travaille en Lituanie pour une entreprise lituanienne. Il conduit une voiture de société (immatriculée en Lituanie) qu'il utilise également pour ses déplacements privés en Lettonie. Un jour, il est arrêté par la police lettone qui lui inflige une amende pour n'avoir pas fait immatriculer la voiture en Lettonie. Toms explique que les travailleurs frontaliers ont le droit d'utiliser leur voiture de société pour leurs déplacements privés dans leur pays d'origine. Mais la police n'est pas au courant de ce droit et lui inflige quand même l'amende.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les personnes qui partent s'installer dans un autre État membre avec une voiture qu'ils achètent ou possèdent.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

L'harmonisation insuffisante des procédures et des taxes d'immatriculation des véhicules au sein de l'UE entraîne des divergences entre les systèmes nationaux.

11

Les passagers éprouvent des difficultés à défendre leurs droits

Les passagers, qu'ils voyagent en avion, en bateau, en bus ou en train, se retrouvent dans une situation très inconfortable en cas de problèmes liés à leur voyage ou à leurs bagages. Malgré les efforts déployés par l'UE afin d'informer les passagers de leurs droits et de contrôler l'application de ceux-ci, les droits des passagers sont souvent bafoués.

HISTOIRE VÉCUE : *Le vol Toulouse-Madrid de Sonia a été annulé sans autre explication ou intervention de la compagnie aérienne et elle a dû acheter un nouveau billet auprès d'un autre transporteur. Elle a ensuite découvert que, en application des règles de l'UE, des rafraîchissements et l'hébergement à l'hôtel auraient dû lui être proposés et qu'elle avait le droit de demander une compensation financière. La compagnie aérienne lui a finalement remboursé le billet du vol annulé, mais a refusé toute autre forme de compensation.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les passagers.

QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Le manque d'informations sur la réglementation de l'UE, l'application incorrecte de ces règles dans certains États membres et le fait que les voies de recours sont insuffisantes ou complexes.



Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur : environ 50 % des citoyens de l'UE qui ont tenté d'obtenir réparation après avoir rencontré un problème lors d'un voyage en avion, en bus ou en train estiment que cette démarche est particulièrement difficile.

Rapport annuel 2010 du réseau CEC. Le domaine le plus problématique est le transport. En 2010, un tiers des plaintes traitées par les CEC (33,2 %) portaient sur les droits des passagers.

12

Les consommateurs ne s'y retrouvent pas facilement sur les marchés des services bancaires et financiers



De nombreux consommateurs ont tendance à s'abstenir de changer de banque, car les offres des banques sont difficilement comparables et les frais bancaires manquent généralement de clarté. Les consommateurs peuvent également avoir du mal à prendre des décisions judicieuses concernant des produits financiers de détail de plus en plus complexes.

HISTOIRE VÉCUE: *D'ici trois ans, Didier souhaite que ses enfants aillent dans une bonne université. Il veut dès lors placer une partie de son salaire sur un compte d'épargne afin de pouvoir payer les droits d'inscription à l'université. Mais actuellement, les taux d'intérêts pratiqués par les banques dans le pays d'origine de Didier sont relativement bas. Didier souhaite dès lors investir son argent dans un des produits d'investissements particuliers offerts par sa banque, car ceux-ci semblent plus rentables dans le temps. Mais en consultant le site web, il constate que la présentation des différents produits d'investissement prête à confusion. Il ignore également s'il récupérera le montant investi en cas d'investissements infructueux.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les consommateurs.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

La difficulté de comparer les produits bancaires et d'investissements et le manque d'accès à des informations simples et à des conseils fiables.

Sondage Flash Eurobaromètre 282 concernant les ventes transfrontières et la protection des consommateurs - les frais bancaires doivent être transparents : 29 % des consommateurs de l'UE éprouvent des difficultés pour comparer les offres relatives à leur compte courant et ne sont donc pas en mesure de choisir le compte le plus adapté à leurs besoins.

Quatrième tableau de bord des marchés de consommation (2010) : selon l'avis des consommateurs, les trois marchés de détail des services financiers (crédits et hypothèques, comptes courants, investissements et retraites) se classent en fin de liste parmi les 50 marchés de consommation en termes de comparabilité, de confiance, de plaintes concernant des problèmes rencontrés, de facilité à changer de banque et de satisfaction générale.

13

Les Européens restent méfiants vis-à-vis des achats en ligne dans d'autres États membres

De nombreux Européens restent méfiants vis-à-vis des achats en ligne, surtout lorsque le vendeur est établi dans un autre pays. Ils s'inquiètent de la livraison, de la fraude et des escroqueries ainsi que de la marche à suivre en cas de problème. De même, certains vendeurs s'abstiennent toujours de vendre à des clients d'autres pays car ils craignent, entre autres, des différences de réglementation.

Ceux qui achètent en ligne ont, la plupart du temps, une expérience positive. Cependant, un trop grand nombre de consommateurs est confronté à des problèmes de livraison et à des différences de prix, ou ne peut utiliser le mode de paiement souhaité. En cas de problème, il est souvent difficile d'obtenir réparation.

HISTOIRE VÉCUE: *Astrid (Belgique) souhaite acheter un type de système de recyclage domestique qui n'est pas disponible localement. Elle constate que sites internet britanniques vendent cet appareil, mais refusent de le vendre à des clients situés en dehors du Royaume-Uni. Elle n'a pas trouvé d'informations permettant de déterminer s'il s'agit d'une discrimination au regard de la législation de l'UE.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les consommateurs.

QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Le manque d'informations sur les droits des consommateurs dans l'UE, l'absence d'application correcte des règles pertinentes, des difficultés pour obtenir réparation concernant les achats transfrontières et les différences persistantes entre États membres en matière de règles relatives à la protection des consommateurs.



Rapport annuel 2010 du réseau CEC. En 2010, les achats en ligne représentaient la part la plus importante des plaintes (56 % des plaintes traitées).

14

Même s'ils disposent d'un choix plus large, de nombreux Européens se plaignent de leurs factures énergétiques



De nombreux consommateurs de l'UE souhaiteraient disposer d'offres de fourniture d'électricité plus claires. Ils s'estiment mal informés et parviennent difficilement à comprendre ou à modifier leurs contrats de fournitures en cours. Ils hésitent à changer de fournisseurs car les offres sont difficilement comparables et la résiliation des contrats présente des obstacles.

QUI EST CONCERNÉ ?

Les consommateurs.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

L'application incorrecte de la législation de l'UE dans certains États membres, l'absence d'informations comparables et la complexité des offres.

Selon le quatrième tableau de bord des marchés de consommation (2010), le marché de détail de l'électricité figure parmi les marchés de consommation les moins performants. Avec une meilleure comparabilité des prix, 62% des consommateurs opteraient pour un tarif moins cher que celui de leur opérateur actuel, ce qui représenterait une économie annuelle moyenne de 100 EUR par client, c'est-à-dire 13 milliards d'EUR pour l'ensemble de l'UE.

Enquête quantitative Eurobaromètre 2011 sur le marché intérieur – environ 25% des citoyens de l'UE qui ont changé de fournisseur de gaz, d'électricité ou de téléphonie estiment que cette démarche est particulièrement difficile.

15

Les services de téléphonie et d'internet pourraient être meilleurs et moins chers

De nombreux consommateurs connaissent des difficultés de fourniture tant pour les services internet que pour la téléphonie fixe et mobile. Dans l'ensemble, il s'avère difficile de changer de fournisseur pour ces services, car les offres peuvent être difficilement comparables et les procédures à suivre peuvent être lourdes, longues et onéreuses. Dans le même temps, les grandes différences de prix de l'accès à l'internet dans les différents pays de l'UE ne s'expliquent pas entièrement par des habitudes de consommation différentes.

HISTOIRE VÉCUE: *Anna est étudiante et aime les émissions télévisées. Comme elle est rarement chez elle, elle s'est abonnée à plusieurs sites internet qui lui permettent de voir ses émissions préférées à n'importe quel moment. Mais lorsqu'elle commence à les regarder, elle découvre que sa connexion internet est très lente, alors qu'elle l'a choisie parce que la publicité la présentait comme la plus rapide sur le marché. Elle a également signé un contrat d'un an afin d'obtenir une remise sur la redevance mensuelle. À présent, elle souhaiterait résilier le contrat et passer chez un autre fournisseur de services internet qui propose la vitesse dont elle a besoin, mais la procédure est très compliquée et coûteuse.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les consommateurs.

QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Des règles nationales divergentes et une application inégale de celles-ci, un manque d'informations, des pratiques de vente liée et une qualité de services médiocre.



Quatrième tableau de bord des marchés de consommation (2010) – la fourniture des services internet est le marché qui a posé problème au plus grand nombre de consommateurs (26 % des consommateurs interrogés ont signalé des problèmes).

16

Les entreprises sont dissuadées de participer aux marchés publics étrangers



De nombreuses entreprises rencontrent toujours des difficultés pour participer à des appels d'offres lancés par des pouvoirs publics étrangers, aussi bien en tant qu'entreprise contractante qu'en qualité de sous-traitant. La participation requiert souvent la présentation de documents propres au pays, ce qui peut dissuader des candidats potentiels de soumettre une offre dans d'autres États membres.

En ce qui concerne les marchés publics qui ne relèvent pas de la réglementation de l'UE, les entreprises ont beaucoup de mal à trouver des informations sur les appels d'offres.

HISTOIRE VÉCUE : *Une entreprise de construction allemande souhaitait participer à une procédure de marchés publics ouverte en Pologne pour des travaux de construction routière. L'entreprise a rassemblé tous les documents requis dans l'appel d'offres et les a traduits en polonais. À l'issue de l'appel d'offres, l'entreprise allemande a décidé de ne plus jamais soumissionner pour un marché public étranger, car l'ensemble de la procédure s'est révélé plus coûteux qu'en Allemagne, mais aussi plus complexe car elle a dû se plier à des exigences administratives et techniques qui ne lui étaient pas familières.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les entreprises.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Des différences entre les pratiques nationales en matière de marchés publics et des exigences administratives complexes dans certains États membres.

Base de données TED (Tenders Electronic Daily) - jusqu'à présent, les indicateurs des marchés publics destinés à mesurer l'activité transfrontalière ont signalé une activité limitée en ce qui concerne la passation directe de marchés publics transfrontaliers (entre 1,2 et 1,5 % du nombre de marchés attribués).

17

L'accès aux mesures de financement et d'aide est trop difficile

L'accès au financement (capitaux et emprunts) pose un problème pour de nombreuses entreprises, surtout des PME.

En outre, bon nombre d'entreprises rencontrent des difficultés lorsqu'elles tentent d'avoir accès aux mesures d'aide accordées par d'autres États membres, telles que l'aide à l'innovation et les régimes de garanties. Elles estiment qu'elles ne sont pas sur un pied d'égalité avec les entreprises locales lorsqu'elles introduisent une demande au titre de ces régimes d'aides.

QUI EST CONCERNÉ ?

Les entreprises.

QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

La fragmentation et les mauvaises performances des marchés de capitaux (à risque), ainsi que des pratiques discriminatoires concernant l'accès au financement dans certains États membres.



18

Des règles et des procédures contraignantes empêchent les entrepreneurs et les investisseurs d'exercer leurs activités dans un autre pays



Dans bon nombre de cas, des entrepreneurs souhaitant exercer une activité dans un autre pays et des investisseurs désireux de participer à des entreprises transnationales sont confrontés à des règles et des procédures pesantes ainsi qu'à des problèmes administratifs. Les autorités nationales exigent souvent une multitude de documents ou mettent en place de longues procédures administratives pour que l'entreprise soit acceptée sur le marché national.

De même, l'importation de marchandises et la fourniture de services à l'étranger font souvent l'objet de contrôles, d'exigences et d'autorisations excessifs et parfois discriminatoires.

HISTOIRE VÉCUE: *Une entreprise britannique souhaitait avoir une échoppe de denrées alimentaires lors d'une brocante en Espagne. Elle a demandé une licence auprès de l'administration locale. Cependant, la licence n'a été accordée qu'un an et demi plus tard et l'entreprise britannique a dû accomplir de nombreuses formalités pour l'obtenir.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les entreprises et les investisseurs.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

L'application incorrecte de la législation de l'UE dans certains États membres. Des obstacles législatifs ou administratifs et procéduraux que les étrangers parviennent plus difficilement à surmonter. Des progrès ont été constatés depuis l'entrée en vigueur de la directive sur les services, mais d'importantes améliorations restent nécessaires.

19

La récupération de la TVA payée dans un autre État membre est complexe

De nombreuses entreprises constatent la lenteur et l'inefficacité des procédures de récupération de la TVA payée dans un autre État membre. Bien qu'une nouvelle procédure électronique ait remplacé la lourdeur de l'ancienne procédure papier, de nombreuses entreprises font valoir que ce système ne semble pas fonctionner correctement dans la pratique.

HISTOIRE VÉCUE: *Une entreprise d'architecture finlandaise a confié certains travaux en sous-traitance à une entreprise d'architecture estonienne dans le cadre d'un contrat de plus grande envergure en Estonie. Pour ces travaux ainsi que d'autres services liés à ce contrat, l'architecte a initialement payé la TVA en Estonie. Il a ensuite introduit une demande de remboursement. Six mois plus tard, après avoir introduit quatre demandes et envoyé plusieurs lettres, il n'a toujours pas reçu la moindre réaction des autorités estoniennes à sa demande de remboursement de la TVA.*

QUI EST CONCERNÉ ?

Les entreprises.

QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES ?

Des règles et des procédures nationales divergentes ainsi que l'absence de règlements d'exécution.



Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur – environ 37 % des personnes interrogées (des particuliers et des entreprises) qui ont demandé un remboursement de TVA auprès d'un autre pays de l'UE estiment qu'il s'agit d'une démarche particulièrement difficile.

20

La défense des droits de propriété intellectuelle dans un contexte transfrontière demeure malaisée



Les entreprises peuvent rencontrer de nombreuses difficultés lorsqu'elles essaient de protéger leurs innovations contre les concurrents et les escrocs. L'obtention d'une protection au moyen de brevets et de droits d'auteur pour l'ensemble de l'UE est trop onéreuse et trop complexe, surtout pour les PME. De plus, les entreprises se heurtent à de nombreuses difficultés lorsqu'elles tentent de prendre des mesures contre le piratage ou la contrefaçon de leurs produits dans un autre pays de l'UE.

HISTOIRE VÉCUE: *Une petite entreprise spécialisée dans la fabrication de céramiques a exposé sa nouvelle ligne lors d'une foire commerciale. Elle a ensuite été consternée de constater que des copies bon marché de ses modèles inondaient le marché de l'UE et même celui de son propre pays d'origine. Cependant, en tant que petite entreprise, elle ne disposait pas du savoir-faire pour lutter efficacement contre les infractions et estimait qu'elle ne disposait pas des moyens financiers nécessaires pour poursuivre les fabricants de contrefaçons et obtenir réparation par voie judiciaire.*

QUI EST CONCERNÉ?

Les entreprises.



QUELLES SONT LES CAUSES PROFONDES POSSIBLES?

Les différences existant entre les systèmes juridiques nationaux et la complexité de ceux-ci.

Enquête quantitative Eurobaromètre de 2011 sur le marché intérieur: dans 15 pays de l'UE, au moins 50% des personnes interrogées pensent que les produits de contrefaçon dissuadent les entreprises d'inventer de nouveaux produits et de les mettre sur le marché.

De quels services d'assistance proviennent les données utilisées dans ce document ?

Lorsqu'un professionnel éprouve des difficultés pour trouver un emploi à l'étranger ou pour obtenir la reconnaissance de ses qualifications, lorsqu'un consommateur ne parvient à obtenir le remplacement d'un produit défectueux ou lorsqu'un retraité se demande s'il peut bénéficier de ses allocations dans un autre pays de l'UE, des services rapides et gratuits sont mis à leur disposition pour les aider et leur fournir les informations nécessaires.

Ces services sont en première ligne et traitent directement avec les citoyens et les entreprises qui cherchent à exercer les droits que leur confère l'UE. Chaque question reçue et chaque problème résolu mettent en lumière les véritables préoccupations et besoins des citoyens et des entreprises d'Europe.

Le site d'information <http://ec.europa.eu/youreurope>, et le numéro gratuit européen 00800 6 7 8 9 10 11 offrent un accès direct à ces services.

- ▶ **SOLVIT** – un réseau créé en 2002 afin de résoudre les problèmes transfrontières auxquels se heurtent les citoyens et les entreprises du fait de l'application incorrecte des règles de l'UE par les autorités publiques nationales, sans recourir à des procédures formelles et dans un délai de dix semaines. En 2010, SOLVIT a traité quelque 3 800 dossiers, dont 1 363 relevaient de ses compétences.
- ▶ **L'Europe vous conseille** – un réseau d'avocats expérimentés, polyglottes, issus de tous les États membres de l'UE, qui répondent aux questions juridiques des Européens concernant l'exercice des droits que leur confère l'UE dans le cadre de la mobilité transfrontière. En 2010, les experts de ce réseau ont traité plus de 12 000 demandes.
- ▶ le **réseau «Enterprise Europe Network»** – un réseau créé afin d'offrir aux entreprises européennes des possibilités de coopération commerciale transnationale, de tirer parti du marché intérieur et de communiquer leur retour d'informations concernant la législation (panels de PME). Le réseau comprend 600 organismes de soutien employant plus de 3 000 personnes dans 50 pays.
- ▶ les **Centres européens des consommateurs** – un réseau créé afin d'informer les consommateurs et de les aider à régler des différends, pour leur permettre de bénéficier pleinement des avantages du marché unique, notamment en ce qui concerne les questions transfrontières. Ce réseau traite plus de 70 000 dossiers chaque année.
- ▶ les **Centres de contact Europe Direct** – le service central d'information multilingue de la Commission européenne, accessible par un numéro gratuit, e-mail ou forum de discussion sur internet, qui répond aux questions d'ordre général concernant les activités et les politiques de l'Union européenne et qui oriente les Européens vers les sources d'information et de conseil les plus appropriées à leurs besoins. En 2010, les centres ont reçu 100 000 questions dont 30 000 concernaient des problèmes transfrontières et 5 200 ont été transférés aux experts juridiques de *L'Europe vous conseille* pour une assistance personnalisée.
- ▶ le **Service européen de l'emploi (EURES)** – un réseau de plus de 850 conseillers en matière d'emploi qui permet de mettre en correspondance les emplois et les demandeurs d'emplois dans l'ensemble de l'Europe.

Commission européenne

Le marché unique à travers les yeux des Européens :

Photographie des 20 principaux sujets de préoccupation des citoyens et des entreprises

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne

2011 — 27 p. — 14.8 x 21 cm

ISBN 978-92-79-20646-7

doi:10.2780/30773

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- sur le site de l'EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- auprès des représentations ou des délégations de l'Union européenne.
Vous pouvez obtenir leurs coordonnées en consultant le site <http://ec.europa.eu>
ou par télécopieur au numéro +352 2929-42758.

Publications payantes:

- sur le site de l'EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Abonnements facturés (par exemple séries annuelles du *Journal officiel de l'Union européenne*, recueils de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne):

- auprès des bureaux de vente de l'Office des publications de l'Union européenne
(http://publications.europa.eu/others/agents/index_fr.htm).

Besoin d'aide, de conseils ou de plus d'informations sur vos droits dans l'UE?



europa.eu/youreurope



Office des publications

doi:10.2780/30773

ISBN 978-92-79-20646-7

