



Commission
européenne



NOUVEL AGENDA DU CONSOMMATEUR

2020 – 2025 ACTIONS VISANT À PROTÉGER
LES CONSOMMATEURS EUROPÉENS

Fiche d'information, novembre 2020
#NewConsumerAgenda

Ces cinq dernières décennies, l'Union européenne a mis en place un ensemble solide de politiques et de règles pour garantir aux consommateurs un niveau très élevé de protection et des droits importants. S'appuyant sur ces réalisations, le nouvel agenda du consommateur explique comment promouvoir ces droits tout en protégeant les consommateurs et en leur donnant les moyens d'agir dans le contexte de la pandémie actuelle et pour les années à venir.



*Les dépenses des consommateurs représentent 54 %
du PIB de l'UE*

Quelle incidence le nouvel agenda aura-t-il sur les consommateurs?

Le nouvel agenda du consommateur vise à répondre aux besoins immédiats des consommateurs pendant et après la pandémie de COVID-19. Il présente une vision à long terme à l'horizon 2025 et prévoit des actions concrètes dans cinq grands domaines, pour protéger les consommateurs et leur donner la possibilité de jouer un rôle actif dans la transition écologique et numérique.

Droits des consommateurs après la pandémie de COVID-19

La Commission européenne répondra aux principales inquiétudes que la pandémie a fait naître chez les consommateurs, en:

- ✓ continuant de défendre les droits des consommateurs dans le secteur des voyages;
- ✓ étudiant l'incidence à long terme de la COVID-19 sur les modes de consommation des Européens;
- ✓ continuant de lutter contre les escroqueries ciblant les consommateurs, les pratiques commerciales déloyales et la fraude.

Cinq grands domaines prioritaires pour le nouvel agenda du consommateur



1. TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Donner aux consommateurs la possibilité de jouer un rôle actif

Les consommateurs sont disposés à payer davantage pour des produits plus durables. Lorsqu'ils sont mieux informés sur la durabilité des produits, les ventes des modèles les plus durables peuvent presque tripler.



Mieux informer les consommateurs sur les caractéristiques de durabilité environnementale des produits, tels que leur durabilité ou leur réparabilité.



Protéger les consommateurs contre certaines pratiques, telles que l'écoblanchiment ou l'obsolescence prématurée, et veiller à ce qu'ils aient accès à des informations fiables



Encourager les entreprises à s'engager à entreprendre des actions en faveur de la consommation durable qui aillent au-delà des obligations légales



Réparer les produits et encourager l'achat de produits circulaires et plus durables → réexamen de la [directive relative aux ventes de biens](#) après 2022



2. TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Garantir que les consommateurs bénéficient de la même protection en ligne que hors ligne

Par rapport à 2009, le nombre de consommateurs qui achètent en ligne a presque doublé, passant de 32 à 60 %.



Renforcer la protection des consommateurs dans le contexte du passage aux services financier de détail numériques → réexamen de la [directive sur le crédit à la consommation](#) et de la directive [concernant la commercialisation à distance de services financiers](#)



Relever les nouveaux défis en matière de sécurité des produits que posent les nouvelles technologies et la vente en ligne → réexamen de la [directive relative à la sécurité générale des produits](#)



Garantir la protection des consommateurs et protéger les droits fondamentaux en rapport avec l'intelligence artificielle → proposition d'acte législatif horizontal établissant des exigences en matière d'intelligence artificielle



Combattre les pratiques commerciales en ligne qui font fi des droits des consommateurs → actualisation des documents d'orientation concernant [la directive sur les pratiques commerciales déloyales](#) et [la directive relative aux droits des consommateurs](#) et analyse visant à déterminer si une législation supplémentaire ou une autre action s'impose



3. APPLICATION EFFECTIVE DE LA LÉGISLATION ET VOIES DE RECOURS EFFICACES

Veiller à ce que tous les consommateurs puissent jouir pleinement de leurs droits

La Commission aidera les États membres à mettre en œuvre les [règles en matière de protection des consommateurs, actualisées récemment](#), qui renforceront les droits des consommateurs et prévoient davantage d'équité numérique, des sanctions plus sévères et un mécanisme efficace de recours collectif en cas de préjudice de masse.



Coordonner et soutenir les activités de contrôle de l'application de la législation du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) afin de lutter contre les pratiques illégales



Aider les autorités en fournissant des outils électroniques communs et innovants pour les enquêtes en ligne



Évaluer les outils dont les autorités disposent pour combattre les pratiques qui enfreignent la législation en matière de protection des consommateurs → évaluation du [règlement CPC](#)

4. VULNÉRABILITÉ DES CONSOMMATEURS

Améliorer la sensibilisation des consommateurs, en tenant compte des besoins des différents groupes

Aider les consommateurs qui sont plus vulnérables que d'autres du fait de leurs besoins spécifiques en matière d'information, tels que les enfants, les personnes âgées ou les personnes handicapées



Améliorer la disponibilité des services de conseil en matière d'endettement dans les États membres



Renforcer la sécurité des articles de puériculture → révision de la directive relative à la sécurité générale des produits et nouvelles exigences de sécurité pour les normes relatives aux articles de puériculture



Soutenir les initiatives locales visant à donner des conseils aux consommateurs, y compris dans les zones éloignées

5. PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE CONTEXTE MONDIAL

Promouvoir une protection élevée des consommateurs à l'étranger

Les achats effectués auprès de vendeurs établis en dehors de l'UE ont progressé, passant de 17 % en 2014 à 27 % en 2019.



Élaboration d'un plan d'action avec la Chine pour renforcer la coopération en matière de sécurité des produits en ce qui concerne les produits vendus en ligne



Fourniture d'un soutien en matière de réglementation aux pays partenaires de l'UE