

F Droits des consommateurs A2
MH/SL/JP
751-2016

Bruxelles, le 4 octobre 2016

AVIS

sur

**LA CONSULTATION DE LA COMMISSION EUROPEENNE
CONCERNANT LES DROITS DES CONSOMMATEURS**

(approuvé par le Bureau le 30 août 2016,
entériné par le Conseil Supérieur le 4 octobre 2016)

Présentation du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME

Le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME est un organe consultatif fédéral belge, créé par la loi du 24 avril 2014 relative à l'organisation de la représentation des indépendants et des PME . Il regroupe plus de 170 fédérations nationales interprofessionnelles et professionnelles agréées par les autorités belges, défendant les intérêts des indépendants et des petites et moyennes entreprises. Le Conseil Supérieur existe, dans sa forme actuelle, depuis plus de 50 ans. Il a trois missions.

Le Conseil Supérieur est le porte-parole des indépendants, des professions libérales et des PME belges. Selon la définition belge, les PME correspondent à des entreprises qui, dans la définition européenne, sont désignées comme étant des petites et micro-entreprises. Il exerce ce rôle entre autres en rendant des avis formels qui sont adressés en premier lieu aux Ministres concernés du gouvernement fédéral belge mais aussi au Parlement belge et aux instances européennes. Les avis du Conseil Supérieur portent sur toutes les facettes possibles de la vie professionnelle des indépendants et des PME : la politique générale PME, les réglementations professionnelles, les pratiques du commerce, la problématique des retards de paiement, la simplification administrative, etc.

Le Conseil Supérieur a aussi une compétence de représentation en ce sens qu'il délègue des représentants dans les organes consultatifs ou de gestion de diverses instances socio-économiques. Le Conseil Supérieur désigne ainsi les représentants des indépendants et des PME dans une trentaine d'instances officielles.

Enfin, le Conseil Supérieur est une plate-forme de concertation pour les indépendants et les PME.

Le Conseil Supérieur est enregistré sous le numéro 59919253482-83 dans le registre de transparence commun adopté par le Parlement européen et la Commission européenne.

*

Veillez indiquer **votre nom complet** ou le **nom de l'entité** au nom de laquelle vous répondez.

[Conseil Supérieur des Indépendants et des PME](#)

*

L'entité au nom de laquelle vous répondez est-elle enregistrée dans le registre de transparence de l'UE?

oui
 non

*

Veillez indiquer le **numéro d'enregistrement** dans le registre de transparence.

[59919253482-83](#)

Questionnaire complet

Selon vous, dans quelle mesure les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing sont-elles **bénéfiques pour les consommateurs** ?

	Très bénéfiques pour les consommateurs	Assez bénéfiques pour les consommateurs	Assez peu bénéfiques pour les consommateurs	Pas du tout bénéfiques pour les consommateurs	Sans avis / ne sais pas
Droit d'être protégé contre les pratiques commerciales trompeuses ou agressives 		X			
Droit d'obtenir des informations adéquates sur les biens et services proposés, c.-à-d. les principales caractéristiques, le prix total, le délai de livraison, etc.		X			
Droit d'obtenir des informations également sur le prix unitaire des biens (c.-à-d. pour un kilogramme, un litre, etc.)		X			

Droit de rétractation d'un contrat conclu à distance dans un délai de 14 jours à compter de la livraison des biens ou de la conclusion d'un contrat de service (le "droit de rétractation")	X				
Droit d'obtenir des informations sur la fonctionnalité et l'interopérabilité du contenu numérique		X			
Droit de rétractation du contrat conclu à distance pour le téléchargement (ou la diffusion en streaming) de contenu numérique avant le début de son exécution (le "droit de rétractation")		X			
Droit d'être protégé contre les clauses abusives "en petits caractères" (le "droit à des conditions contractuelles types équitables ")		X			
Droit à la réparation ou au remplacement à titre gratuit des marchandises défectueuses ou à l'obtention d'une réduction de prix ou d'un remboursement au cours de la période de garantie légale (de deux ans à compter de la livraison dans la plupart des pays de l'UE; plus longue dans certains pays de l'UE)		X			
Droit des organisations de protection des consommateurs et des organismes publics d'engager des procédures judiciaires permettant de mettre un terme aux violations des droits des consommateurs (le droit d'introduire des actions en cessation)		X			
Autre (veuillez préciser dans la case ci-dessous)					

Veuillez expliquer votre réponse, y compris tout autre droit des consommateurs que vous souhaitez mettre en exergue (facultatif)

En ce qui concerne le droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, le délai de 14 jours octroyé au consommateur lui offre en effet une très grande protection. Cependant, cette protection engendre de lourdes conséquences pour les entreprises. Les PME rencontrent des difficultés pour la mise en pratique de ce droit qui constitue une charge trop importante à leur échelle. Le Conseil Supérieur n'est pas partisan de la généralisation de ce droit de rétractation.

Les informations que les diverses directives imposent de fournir aux consommateurs sont très nombreuses et ce flux d'informations trop important engendre au final un manque de clarté dans le chef du consommateur qui, noyé sous cette affluence, rencontre des difficultés pour en ressortir les informations pertinentes dont il a réellement besoin pour prendre une décision en connaissance de cause. Le Conseil Supérieur estime que les informations obligatoires à fournir au consommateur devraient être réduites.

Dans quelle mesure les actions en justice ("**actions en cessation**") prises par les organisations de protection des consommateurs et les organismes publics pour mettre un terme aux violations des droits des consommateurs sont-elles efficaces dans les **secteurs économiques suivants**?

	Très efficaces	Assez efficaces	Assez peu efficaces	Pas du tout efficaces	Sans avis / ne sais pas
Fourniture en ligne de biens, de services et de contenu numérique					X
Communications et services d'accès à l'internet					X
Services financiers					X
Transport de voyageurs					X
Tourisme et voyages à forfait					X
Énergie					X
Autre (veuillez préciser dans la case ci-dessous)					

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure les **problèmes** suivants sont-ils importants pour la protection des droits des consommateurs?

	Très importants	Assez importants	Assez peu importants	Pas du tout importants	Sans avis / ne sais pas
Les consommateurs ignorent / ne comprennent pas leurs droits		X			
Les commerçants ignorent / ne comprennent pas les règles relatives à la protection des consommateurs		X			
Les commerçants ne respectent pas les règles relatives à la protection des consommateurs			X		
Le droit des consommateurs est trop complexe		X			
Il existe des différences importantes entre les règles nationales relatives à la protection des consommateurs entre les différents pays de l'UE					X
Les autorités administratives nationales n'ont pas le pouvoir juridique de faire respecter les droits des consommateurs					X
Les autorités nationales compétentes pour faire appliquer les droits des consommateurs ne sont pas suffisamment actives			X		
La procédure judiciaire est trop complexe / longue / coûteuse	X				
La procédure d'exécution administrative est trop complexe/longue/coûteuse		X			

La procédure d'action en cessation est complexe/longue			X		
La procédure d'action en cessation est coûteuse		X			
Il existe des différences importantes entre les règles nationales relatives à la procédure d'action en cessation entre les différents pays de l'UE		X			
Autre (veuillez préciser dans la case ci-dessous)					

Veuillez expliquer votre réponse, y compris tout autre problème que vous souhaitez mettre en exergue (facultatif)

Les aspects qui relèvent du droit de l'UE sont souvent réglés par plusieurs directives différentes. Il en va ainsi de la responsabilité des produits, des garanties aux consommateurs et des droits généraux des consommateurs qui sont réglés par trois directives différentes.

Prévoir un cadre réglementaire qui soit simple et clair est d'une importance capitale pour les commerçants qui souhaitent réaliser des ventes en ligne.

Le droit des consommateurs est trop complexe en ce sens que les règles sont définies dans plus de sept directives différentes. Le Conseil Supérieur plaide pour que l'ensemble de ces règles soit harmonisé dans un seul instrument.

Dans quelle mesure sont efficaces, pour la protection des droits des consommateurs, **les initiatives d'autorégulation et de corégulation prises par des entreprises au niveau national ou de l'UE**, en vertu desquelles ces dernières établissent des normes en ce qui concerne leurs relations avec les consommateurs (par ex. les labels de confiance du secteur)?

- très efficaces
- assez efficaces
- assez peu efficaces
- pas du tout efficaces
- sans avis/ne sais pas

Veuillez fournir des informations concernant toute initiative fructueuse d'autorégulation ou de corégulation et décrire la raison de son succès (facultatif).

Le Conseil Supérieur estime que de telles initiatives peuvent s'avérer utiles dans certains domaines. En Belgique par exemple, de telles initiatives d'autorégulation/corégulation ont été prises dans le secteur du fitness ainsi que pour encadrer les contrats de brasserie. Ces mécanismes fonctionnent bien. Vu le caractère volontaire, les comportements ouverts des parties permettent des relations plus aisées. Comme cela provient d'un accord, il est plus facile de sanctionner les acteurs ne respectant pas ce qui a été convenu.

Quel est votre avis concernant les affirmations suivantes?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Les entreprises peuvent faire facilement du commerce dans l'UE grâce aux règles harmonisées de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing		X			
Les entreprises sont bien protégées contre les pratiques commerciales trompeuses d'autres entreprises				X	
Les entreprises sont bien protégées contre les pratiques déloyales en matière de publicité comparative d'autres entreprises		X			

Selon vous, quels sont les **avantages pour les entreprises** de respecter le droit des consommateurs et du marketing de l'UE?

- X Les consommateurs dont les droits sont respectés reviennent.
- X Les consommateurs dont les droits sont respectés amènent/attirent d'autres consommateurs (par le bouche à oreille, les avis positifs en ligne).
- X En revanche, les consommateurs dont les droits ne sont pas respectés découragent d'autres consommateurs (atteinte à la réputation).

Les entreprises qui se conforment aux règles et sont donc dignes de confiance peuvent vendre à des prix plus élevés.

Il n'y a pas d'avantages.

Sans avis/ne sais pas

Autre

Veuillez préciser :

Quelle est votre **estimation la plus précise des coûts directs** de la conformité aux règles relatives aux consommateurs et au marketing pour **les entreprises que vous représentez**, par ex. les coûts de la fourniture d'une garantie légale pour les biens, de conformité aux exigences quant aux informations à fournir aux consommateurs? (% du chiffre d'affaires annuel)

/

Quelle est votre estimation la plus précise du **coût moyen (en EUR), pour votre autorité, d'une mesure d'exécution** visant à amener un commerçant ou des commerçants à se conformer aux règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing?

/

Dans quelle mesure **l'incidence** du droit des consommateurs et du marketing de l'UE est-il positif/négatif en ce qui concerne les aspects suivants?

	Incidence très positive	Incidence assez positive	Neutre	Incidence assez négative	Incidence très négative	Sans avis / ne sais pas
Quantité et pertinence des informations mises à la disposition des consommateurs pour leur permettre de comparer et de faire leurs achats en connaissance de cause			X			
Égalité des conditions de concurrence entre les entreprises implantées au sein de l'UE				X		
Protection des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales		X				
Protection des entreprises contre les pratiques commerciales trompeuses et les pratiques déloyales en matière de publicité comparative				X		

Disponibilité et choix des produits.		X				
Prix moins élevés des produits				X		
Meilleure qualité et plus longue durabilité des produits			X			
Davantage de clients et de revenus pour les entreprises implantées au sein de l'UE		X				
Augmentation du commerce électronique (c.-à-d. dans le pays UE du commerçant)				X		
Augmentation du commerce électronique entre les États membres de l'UE		X				
Compétitivité des entreprises de l'UE par rapport aux entreprises établies dans les pays tiers						X

Veillez expliquer votre réponse (facultatif)

Concernant la **quantité et la pertinence des informations** mises à la disposition des consommateurs, certaines exigences en matière d'étiquetage peuvent justifier le refus de fournisseurs d'approvisionner certaines régions où les mentions obligatoires diffèrent de celles applicables pour lui car cela entraîne un surcoût disproportionné pour se mettre en conformité. Il en est de même des exigences en matière linguistique. La prohibition de l'utilisation de certaines substances dans le cadre de la fabrication de produits peut également entraîner un refus de livrer ces régions.

Egalité des conditions de concurrence : la TVA n'est pas harmonisée et les normes salariales non plus. Donc les différences entre Etats membres ainsi que les obstacles à l'exportation online persistent, également dans les domaines de la langue, les formalités, la logistique, ...

Les règles édictées en matière de pratiques commerciales déloyales pour protéger le consommateur ont également un effet contre-productif. Les autorités européennes dénoncent également des règles qui ne visent pas purement la protection du consommateur mais principalement à assurer une concurrence loyale entre les commerçants. La possibilité d'édicter ce type de mesures ayant pour objet principal la concurrence loyale entre commerçants doit être maintenue dans le chef des Etats membres.

Le Conseil Supérieur cite à titre d'exemple la mise en cause de la période d'attente ainsi que les 30 jours précédemment utilisés comme période de référence pour l'annonce de réduction de prix. Il demande qu'une certaine souveraineté soit laissée aux Etats membres afin de leur permettre de protéger les petits acteurs économiques. Le tissu et les pratiques économiques varient en effet selon les pays.

Les avantages en matière de commerce électronique profitent surtout aux grandes entreprises. Les petites structures (indépendants et PME) rencontrent davantage de difficultés pour la mise en œuvre pratique de ce pan d'exploitation ainsi que pour s'adapter aux nouvelles règles (les connaître et les appliquer), notamment en matière de droit de recours et d'application de la garantie. Les coûts requis d'avèrent proportionnellement plus importants pour les PME.

Dans quelle **mesure** les mécanismes suivants **de recours/d'exécution mis à la disposition des consommateurs sont-ils efficaces** pour la protection de leurs droits en cas de violation des règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing?

	Très efficaces	Assez efficaces	Ni utiles ni inutiles	Assez peu efficaces	Pas du tout efficaces	Sans avis / ne sais pas
Un consommateur individuel obtient réparation en négociant directement avec le commerçant		X				
Un consommateur individuel obtient réparation par un autre mécanisme de règlement des litiges		X				
Un consommateur individuel obtient réparation par une action en justice					X	
Un consommateur Individuel obtient réparation par un décision d'exécution administrative					X	
Une autorité administrative émet une injonction qui met fin à la violation des droits des consommateurs						X
Une juridiction émet une injonction qui met fin à la violation des droits des consommateurs						X

Autre (veuillez préciser dans la case ci-dessous)						
---	--	--	--	--	--	--

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Nous manquons d'expérience concernant l'efficacité des moyens de recours à la disposition du consommateur.

Dans quelle mesure les **actions en cessation** sont-elles efficaces contre les pratiques illégales suivantes?

	Très efficaces	Assez efficaces	Ni utiles ni inutiles	Assez peu efficaces	Pas du tout efficaces	Sans avis / ne sais pas
Utilisation par les commerçants de conditions contractuelles types déloyales		X				
Utilisation par les commerçants de pratiques commerciales trompeuses ou agressives		X				
Violation des obligations des commerçants relatives à la garantie légale			X			
Violation des obligations des commerçants relatives aux informations qu'ils sont légalement tenus de fournir aux consommateurs		X				
Violation des obligations des commerçants relatives au droit de rétractation des consommateurs (annulation) des contrats à distance et hors établissement		X				

Autres pratiques illégales (veuillez préciser dans la case ci-dessous)						
--	--	--	--	--	--	--

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant **l'interaction entre la directive relative aux actions en cessation et les dispositions sur le respect des droits des consommateurs** incluses dans d'autres directives couvertes par le présent questionnaire?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Il est nécessaire de clarifier l'interaction entre la directive relative aux actions en cessation et les dispositions sur le respect des droits des consommateurs		X			
Il est nécessaire de garantir la cohérence entre la directive relative aux actions en cessation et les dispositions sur le respect des droits des consommateurs		X			

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant l'**interaction** entre les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing et les droits sectoriels des consommateurs de l'UE dans le domaine des **services financiers de détail**?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Les règles relatives aux consommateurs et au marketing assurent une protection complémentaire adéquate concernant des questions qui ne sont pas expressément réglementées par les règles sectorielles de l'UE		X			
Les consommateurs ont connaissance de l'application complémentaire des règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing dans ce secteur spécifique					X
Les commerçants dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les respectent		X			
Les autorités publiques compétentes chargées de l'application de la législation dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les font respecter le cas échéant		X			
La coopération entre les diverses autorités publiques chargées de l'application de la protection des consommateurs doit être renforcée		X			

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant l'**interaction** entre les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing et les droits sectoriels des consommateurs de l'UE dans le domaine des **transport de voyageurs**?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Les règles relatives aux consommateurs et au marketing assurent une protection complémentaire adéquate concernant des questions qui ne sont pas expressément réglementées par les règles sectorielles de l'UE					X
Les consommateurs ont connaissance de l'application complémentaire des règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing dans ce secteur spécifique					X
Les commerçants dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les respectent					X
Les autorités publiques compétentes chargées de l'application de la législation dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les font respecter le cas échéant					X
La coopération entre les diverses autorités publiques chargées de l'application de la protection des consommateurs doit être renforcée					X

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant l'**interaction** entre les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing et les droits sectoriels des consommateurs de l'UE dans le domaine de l'**approvisionnement énergétique (électricité et gaz)**?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Les règles relatives aux consommateurs et au marketing assurent une protection complémentaire adéquate concernant des questions qui ne sont pas expressément réglementées par les règles sectorielles de l'UE					X
Les consommateurs ont connaissance de l'application complémentaire des règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing dans ce secteur spécifique					X
Les commerçants dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les respectent					X
Les autorités publiques compétentes chargées de l'application de la législation dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les font respecter le cas échéant					X
La coopération entre les diverses autorités publiques chargées de l'application de la protection des consommateurs doit être renforcée					X

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant l'**interaction** entre les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing et les droits sectoriels des consommateurs de l'UE dans le domaine des **services de communications électroniques**?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Les règles relatives aux consommateurs et au marketing assurent une protection complémentaire adéquate concernant des questions qui ne sont pas expressément réglementées par les règles sectorielles de l'UE		X			
Les consommateurs ont connaissance de l'application complémentaire des règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing dans ce secteur spécifique		X			
Les commerçants dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les respectent		X			
Les autorités publiques compétentes chargées de l'application de la législation dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les font respecter le cas échéant		X			
La coopération entre les diverses autorités publiques chargées de l'application de la protection des consommateurs doit être renforcée			X		

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant l'**interaction** entre les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing et les droits sectoriels des consommateurs de l'UE dans le domaine de **la protection environnementale – règles concernant l'écoconception, l'étiquetage énergétique, l'étiquetage des voitures, les limites d'émissions pour les véhicules, etc.**?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Les règles relatives aux consommateurs et au marketing assurent une protection complémentaire adéquate concernant des questions qui ne sont pas expressément réglementées par les règles sectorielles de l'UE					X
Les consommateurs ont connaissance de l'application complémentaire des règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing dans ce secteur spécifique					X
Les commerçants dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les respectent					X
Les autorités publiques compétentes chargées de l'application de la législation dans le secteur concerné ont connaissance de l'application complémentaire de ces règles de l'UE et les font respecter le cas échéant					X
La coopération entre les diverses autorités publiques chargées de l'application de la protection des consommateurs doit être renforcée					X

Veuillez expliquer votre réponse (facultatif)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant les **domaines dans lesquels les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing pourraient être améliorées** au profit des consommateurs?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
Les exigences quant aux informations à caractère commercial/précontractuelles actuellement incluses dans la directive relative aux pratiques commerciales déloyales, la directive sur l'indication des prix et la directive relative aux droits des consommateurs devraient être regroupées et rationalisées	X				
Les informations données aux consommateurs au stade de la publicité devraient se limiter à l'essentiel, tandis que des informations plus détaillées ne devraient être exigées qu'au moment qui précède la conclusion du contrat	X				
Les fournisseurs de plateformes en ligne devraient informer les consommateurs sur les critères utilisés pour la hiérarchisation des informations présentées aux consommateurs					X
La présentation d'informations précontractuelles aux consommateurs devrait être simplifiée par l'application d'un modèle uniforme , par exemple l'utilisation d'icônes				X	
L'obligation d'afficher également le prix unitaire (par ex. 1 kg, 1 l) des biens devrait s'appliquer à toutes les entreprises indépendamment de leur taille				X	
La protection des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales devrait être renforcée par l'introduction d'un droit à des recours individuels , par ex. la compensation et/ou l'invalidité du contrat lorsque le consommateur a été induit en erreur pour être				X	

amené à signer un contrat désavantageux					
La protection des consommateurs contre les clauses contractuelles abusives devrait être renforcée par l'instauration d'une " liste noire " de conditions qui sont toujours interdites		X			
La présentation de termes et conditions standard clés aux consommateurs devrait être améliorée par l'application d'un modèle uniforme , par exemple l'utilisation d'icônes				X	
La protection des consommateurs contre les clauses contractuelles abusives devrait être renforcée par l'incorporation d'une jurisprudence clé de la Cour de justice sur les obligations des juges d'évaluer ex officio la présence de clauses abusives		X			
La période de garantie légale pour les biens devrait dépendre de leurs caractéristiques Si vous êtes d'accord avec cette affirmation, veuillez indiquer les caractéristiques pertinentes dans la case ci-dessous, par ex. la catégorie du bien (telle que les petits/gros appareils électroménagers, les produits TIC, les voitures, etc.), le prix, la durée de vie escomptée / annoncée	X				
La période pendant laquelle le défaut est présumé avoir déjà existé au moment de la livraison du bien (le renversement de la charge de la preuve) devrait être étendue. Elle est de six mois en vertu du droit actuel de l'UE, mais plus longue dans quelques pays de l'UE				X	
La notion de " consommateurs vulnérables " devrait être révisée / actualisée. En vertu du droit de l'UE en vigueur, les consommateurs vulnérables sont ceux qui sont particulièrement vulnérables aux pratiques commerciales déloyales en raison				X	

de leur infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité					
Il devrait y avoir des exigences supplémentaires pour la protection des "consommateurs vulnérables" en ce qui concerne les conditions contractuelles standard				X	
La notion de " consommateur moyen " devrait être révisée / actualisée. Selon la jurisprudence de la Cour de justice de l'UE, le consommateur moyen se définit comme un consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, compte tenu des facteurs sociaux, culturels et linguistiques				X	
D'autres critères devraient être établis pour permettre une distinction plus claire entre les consommateurs et les commerçants dans l'économie collaborative	X				
La procédure d'action en cessation devrait être rendue plus efficace, par.ex. en permettant l'utilisation d'un plus grand nombre de types de violations et en réduisant son coût et sa durée				X	
Les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing devraient être davantage harmonisées afin de permettre aux commerçants d'offrir plus facilement des produits/services transfrontaliers et aux consommateurs de bénéficier du même niveau de protection dans l'ensemble de l'UE			X		
Il conviendrait de simplifier les règles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing en les intégrant dans un instrument horizontal unique de l'UE	X				
Il conviendrait de renforcer la protection des consommateurs en veillant à ce que les entreprises qui ne se conforment pas aux règles		X			

soient soumises à des sanctions véritablement dissuasives représentant un % important de leur chiffre d'affaires annuel					
Autre (veuillez préciser dans la case ci-dessous)					

Veuillez expliquer votre réponse, en incluant une (des) suggestion(s) pour un autre (d'autres) domaine(s) où les règles actuelles de l'UE relatives aux consommateurs et au marketing devraient être améliorées (facultatif)

- 1) L'introduction d'un droit à **des recours individuels**, par ex. la compensation et/ou l'invalidité du contrat lorsque le consommateur a été induit en erreur pour être amené à signer un contrat désavantageux : le Conseil Supérieur estime que le consommateur bénéficie déjà d'une grande protection de ses droits et ne pense pas que la création d'un type de recours complémentaire contribuerait encore à améliorer sa situation.
- 2) L'instauration d'une "**liste noire**" de conditions qui sont toujours interdites : une telle liste offrirait une certaine sécurité juridique à tous les acteurs mais elle ne peut être exhaustive. Le Conseil Supérieur craint cependant qu'une telle liste instaurée au niveau de l'UE n'engendre une inflation trop importante de clauses et estime que cela ne peut être le but.
- 3) L'application d'un **modèle uniforme** n'est pas adapté à tous les domaines couverts et entraînerait de trop lourdes charges administratives pour les petites structures.
- 4) L'incorporation d'une **jurisprudence clé** de la Cour de justice pourrait être positive car elle permettrait sans doute de réduire la durée et les coûts des procédures.
- 5) La **période de garantie légale pour les biens et le renversement de la charge de la preuve** : il est très important que les dispositions soient adaptées aux caractéristiques du bien vendu. Ce n'est toutefois pas nécessairement le type de bien qui doit être déterminant, mais bien son caractère neuf ou d'occasion. Cela vaut pour des véhicules mais également pour tout autre bien de consommation (ordinateur, sèche-linge, TV...). On ne peut imposer à un détaillant des obligations identiques en cas de vente de biens neufs et de biens d'occasion. Les seconds présentent nécessairement des traces d'usure dont l'importance dépend de la durée et de l'intensité de leur utilisation.
 Cette différence de traitement ne doit pas vraiment se manifester au niveau de la durée de la garantie légale mais bien au niveau de la période d'application de la présomption. Il faut absolument éviter que les commerçants ne doivent supporter le renversement de la présomption pendant une période prolongée. Les 6 mois actuels sont largement suffisants pour protéger le consommateur. C'est à ce niveau qu'une différence doit être établie entre les biens neufs et les biens d'occasion. En outre, il est important que la responsabilité des produits défectueux soit imputée au producteur (et non au vendeur).
- 6) La notion de "**consommateurs vulnérables**" devrait être révisée/actualisée : non. Le Conseil Supérieur estime que la définition est bien adaptée aux règles actuelles de protection.
- 7) La notion de "**consommateur moyen**" est une notion bien ancrée dans la pratique et correspond à la réalité. On ne rencontre aucune difficulté quant à son application ou son interprétation. C'est pourquoi le Conseil Supérieur est partisan de son maintien de manière inchangée.
- 8) Renforcement **sanctions véritablement dissuasives** : Ce type de sanction renforcée ne devrait intervenir que si il y a une volonté manifeste de l'entreprise de ne pas respecter les règles ou en cas de récidive.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacune des affirmations suivantes concernant **les domaines dans lesquels la protection des entreprises pourrait être améliorée**, notamment celle des PME et en particulier des micro-entreprises?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis / ne sais pas
La protection des entreprises contre les pratiques commerciales déloyales devrait être renforcée par l'introduction d'une "liste noire" de pratiques B2B qui sont toujours interdites		X			
La protection des entreprises contre les pratiques commerciales déloyales devrait être étendue aux pratiques qui ont cours non seulement au stade du marketing mais aussi après la signature du contrat	X				
La protection des entreprises contre les pratiques commerciales déloyales devrait être renforcée par l'introduction d'un droit à des recours individuels , par ex. la compensation et/ou l'invalidité du contrat lorsque l'entreprise a été induite en erreur pour être amenée à signer un contrat désavantageux		X			
La protection des entreprises contre les clauses contractuelles abusives devrait être renforcée par l'élargissement total ou partiel du champ d'application de la directive concernant les clauses abusives dans les contrats aux contrats B2B		X			
La protection des entreprises contre les pratiques commerciales déloyales devrait être renforcée par l'introduction d'un mécanisme de coopération en matière d'exécution pour les infractions B2B transfrontalières		X			
Le champ d'application de la directive relative aux actions en cessation devrait être					X

élargi pour couvrir la protection des intérêts collectifs des entreprises					
Autre (veuillez préciser dans la case ci-dessous)	X				

Veuillez expliquer votre réponse et inclure une (des) autre(s) suggestion(s) pour un autre (d'autres) domaine(s) où les règles actuelles de l'UE relatives à la protection des entreprises devraient être améliorées (facultatif)

- 1) **Une liste noire de pratiques commerciales déloyales B2B** ne constitue pas la solution idéale. En effet, un tel type de liste, outre le fait de constamment nécessiter une actualisation, peut difficilement être exhaustif. De plus, les acteurs puissants sur le marché trouveront des solutions pour contourner les interdictions posées. Par contre, une liste des mentions devant à tout le moins figurer dans le contrat pour éviter une insécurité des contractants peut être prescrite.

Le Conseil Supérieur estime que le concept de pratiques commerciales déloyales gagnerait à être décrit de manière plus précise, assorti d'exemples concrets (non exhaustifs) permettant de cerner correctement le type de pratiques visées et empêchant les possibilités de contournement.

Le Conseil Supérieur estime que, dans ce cadre, il serait bon d'appliquer le principe "Think Small First" permettant aux indépendants, micro- et petites entreprises de bénéficier d'un certain niveau de protection.

En effet, dans bon nombre de transactions, les entreprises de taille réduite dont la capacité économique est limitée, se trouvent souvent, dans le cadre de négociations, en position de faiblesse par rapport aux entreprises de plus grande envergure. Les TPE se voient imposer la volonté des plus grandes sans avoir les moyens de la contrer.

Le Conseil Supérieur pense donc qu'il serait souhaitable que l'Europe encadre ces relations B2B de quelques principes protégeant les plus petits acteurs contre des pratiques déloyales. Cependant, il ne faut pas perdre de vue la nécessaire souplesse utile à la négociation commerciale. C'est pourquoi, le Conseil Supérieur est d'avis que les dispositions souhaitées doivent fixer les bases solides permettant aux entreprises de plus petite taille de négocier en ayant la garantie du respect de leurs droits fondamentaux et d'un certain équilibre dans la relation. Mais, il n'est pas opportun que l'Europe fixe un encadrement aussi détaillé et strict que celui applicable aux relations impliquant les consommateurs. De plus, le Conseil Supérieur plaide pour que l'Europe ne choisisse pas pour légiférer en la matière un instrument d'harmonisation maximale.

- 2) **Protection contre les pratiques commerciales déloyales après la signature du contrat** : on observe dans certains cas (2 acteurs de puissance différente) que de nouvelles obligations sont imposées unilatéralement pendant l'exécution du contrat. Les investissements étant déjà réalisés, les petites entreprises se trouvent coincées dans une situation désavantageuse. Ce phénomène est observé principalement dans le cadre de la franchise. Le Conseil Supérieur estime qu'un cadre réglementaire européen est nécessaire en matière de franchise afin de procurer une protection suffisante à l'acteur économiquement le plus faible, notamment en matière de clauses de non-concurrence.

Il serait possible de lutter contre certaines pratiques de changements rétroactifs dans le contrat en instaurant une règle selon laquelle, en cours de contrat, il est impossible de modifier de plus d'un certain pourcentage raisonnable, par exemple 5 %, les montants convenus.

En général, le Conseil Supérieur estime que la protection contre les pratiques commerciales déloyales ne doit pas se limiter aux négociations contractuelles pour éviter que la protection ainsi mise en œuvre ne soit contournée dans les phases suivantes de la relation.

- 3) **Clauses abusives** : une pratique souvent rencontrée consiste en des clauses contractuelles d'adhésion, proposées par la partie la plus forte et ne pouvant être négociées. Ces clauses sont souvent rédigées de manière peu claire, assez imprécise et laissent toute latitude pour imposer des conditions disproportionnées. Le Conseil Supérieur estime qu'il est possible d'éviter ce type de pratique en érigeant comme principe qu'une telle clause sera interprétée en faveur de la partie la plus faible ou en reprenant un principe du droit commercial belge selon lequel la clause est interprétée contre celui qui l'a établie.
Il faut tenir compte du fait que les relations B2B ont besoin de plus de souplesse dans le cadre des négociations.
- 4) **REL** : le Conseil Supérieur estime que les différends entre entreprises (B2B) doivent également pouvoir être traités par des mécanismes REL. L'avantage des REL dans ce type de différend est de maintenir une relation de confiance entre les partenaires qui, une fois le problème réglé, pourront poursuivre leurs transactions. Les règles de procédure de ces systèmes REL doivent être conçues de manière à garantir la protection de tous les acteurs y ayant recours. En effet, les TPE se trouvent en position de faiblesse à l'égard de fournisseurs ou d'autres entreprises de plus grande taille.
- 5) La Belgique s'est notamment vue reprocher certaines de ses dispositions régissant les règles en matière d'annonces de réduction de prix ou les périodes d'attente. Ces mécanismes visent à garantir une saine concurrence entre commerçants quelle que soit la taille de leur établissement. Le Conseil Supérieur demande qu'une certaine souveraineté soit laissée aux Etats membres afin de leur permettre de préserver une concurrence loyale sur leur territoire. Le tissu et les pratiques économiques varient selon les pays. La Belgique compte de nombreux établissements exploités par des indépendants et des PME ce qui garantit une grande diversité de l'offre pour le consommateur mais requiert parfois l'intervention des autorités pour administrer au mieux ces échanges.

Vous pouvez également charger ici un document d'orientation supplémentaire.

Complémentairement, nous communiquons une remarque émanant du secteur des combustibles qui insiste sur la nécessité de prévoir une législation précise pour les entreprises et/ou organisations qui organisent (contre rémunération) des groupements d'achat (via internet ou par une autre voie). Ces intermédiaires ne prennent aucune responsabilité en ce qui concerne la qualité des produits ou services pour lesquels ils interviennent en qualité d'intermédiaire. Par exemple, en cas de groupement d'achat dans le secteur des combustibles, ils prennent les commandes sans se préoccuper si la citerne où le combustible doit être livré est conforme aux dispositions réglementaires ou si elle peut réellement contenir le volume commandé.

Ils ne prennent non plus aucune responsabilité financière, notamment en cas de défaut de paiement par le consommateur. Leur principal intérêt réside dans le fait d'obtenir la commission la plus élevée possible et par conséquent d'attirer des volumes importants. Il a été constaté que ces intermédiaires n'hésitent pas à tromper le consommateur en montrant les avantages d'un groupement d'achat en se référant au prix d'achat maximum officiel et non au prix réellement pratiqué sur le marché. Un manque de transparence sur les commissions et les modes de sélections des commerçants qui livreront le produit est fréquemment observé.

C'est pourquoi, il serait souhaitable de prévoir certaines obligations minimales auxquelles ces intermédiaires doivent se conformer.