

**F Nouvel agenda conso A2**  
MH/SL/JP  
836-2020

**Bruxelles, le 20 octobre 2020**

**AVIS**

**relatif**

**A LA CONSULTATION EUROPEENNE  
"NOUVEL AGENDA DU CONSOMMATEUR"**

(approuvé par le Bureau le 2 octobre 2020,  
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 20 octobre 2020)

## **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.

## I. Un nouvel agenda du consommateur

---

### Problèmes résultant de l'impact de la COVID-19

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

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

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

Si oui, quelles règles devraient s'appliquer?

- Des délais de remboursement plus longs
- Les prestataires de services de transport et les organisateurs de voyages à forfait devraient être en mesure d'émettre des bons à valoir à la place d'un remboursement en espèces.
- Autres

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

L'organisateur de voyages à forfait, assuré contre l'insolvabilité, devrait pouvoir émettre ces bons, qui doivent aussi être couverts par l'assurance.

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

- Oui
- Non, l'existence de règles différentes en fonction du mode de transport ou du type de voyage est appropriée
- Je ne sais pas

Veillez préciser.

L'obligation de fournir une garantie pour le remboursement des paiements effectués en raison d'une insolvabilité devrait être étendue à toute compagnie aérienne qui entre dans l'espace aérien européen. De même, l'obligation d'assurance contre l'insolvabilité devrait être étendue à tout professionnel qui vend des services de transport de passagers par voie aérienne dans l'espace aérien européen.

Par ailleurs, outre une nécessaire harmonisation des délais, il s'agit de s'assurer que le délais de remboursement soit suffisamment long, en tenant compte du fait que les détaillants et organisateurs de voyages à forfaits doivent d'abord récupérer l'argent versé aux fournisseurs de services de voyage avant de pouvoir rembourser les voyageurs.

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

Question 5: Le nouvel agenda du consommateur vise à présenter une vision commune des priorités de la politique des consommateurs pour l'Union et les États membres. À votre avis, quelles devraient être les principales priorités dans les années à venir?

*pas plus de 3 choix*

- Mieux accompagner les consommateurs dans l'adaptation à une consommation plus durable et respectueuse de l'environnement
- Mieux aider les consommateurs à tirer parti de la numérisation croissante
- Protection des consommateurs vulnérables
- Mise en application plus efficace des droits des consommateurs
- Des outils plus puissants, plus rapides et plus abordables pour faire en sorte que les consommateurs obtiennent réparation en cas de besoin
- Coopération avec les pays tiers
- Convergence accrue entre la politique des consommateurs de l'UE et les priorités des États membres
- Autres

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

Dans le cadre de la stratégie de l'UE en matière de la politique du consommateur, le principe «Think Small First» doit être systématiquement appliqué.

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

---

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

Veillez noter que les questions et sujets correspondants pourront également être abordés dans le cadre d'autres consultations publiques futures, telles que, par exemple, sur la proposition législative concernant la justification des allégations environnementales et sur la proposition législative pour une initiative en matière de politique relative aux produits durables, annoncées de façon analogue dans le plan d'action en faveur Difficulté de savoir combien de temps les produits fonctionneront sans avoir besoin de réparation

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

*pas plus de 3 choix*

- Difficulté de savoir si les produits peuvent être réparés facilement par des services de réparation professionnels
- Difficulté de savoir si les produits peuvent être facilement réparés par les consommateurs eux-mêmes
- Difficulté de vérifier si les produits sont respectueux de l'environnement
- Difficulté de vérifier la fiabilité des allégations environnementales (y compris en matière de climat) sur les produits [2]
- Prolifération et/ou manque de transparence/compréhension/fiabilité des logos/labels de durabilité sur les produits et les services
- Prolifération et/ou manque de transparence/compréhension/fiabilité des outils informatiques (applications destinées aux consommateurs, par exemple) qui fournissent des conseils pour un comportement de consommation plus durable
- Manque de connaissances sur la manière d'adopter un comportement de consommation plus durable
- Manque de moyens permettant de suivre facilement l'empreinte écologique individuelle du consommateur
- Indisponibilité de produits respectueux de l'environnement
- Désintérêt général envers l'adoption d'un comportement de consommation plus durable

- Prix perçus plus élevés pour les produits respectueux de l'environnement par rapport à des alternatives moins écologiques
- Qualité et performance perçues inférieures pour les produits respectueux de l'environnement par rapport à des alternatives moins écologiques
- Autres
- Aucune des réponses mentionnées ci-dessus

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

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

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

*pas plus de 3 choix*

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

- Informations sur l’empreinte environnementale et climatique du produit uniquement au cours de son utilisation
- Informations sur les aspects sociaux de la durabilité des produits, tels que le respect des droits de l’homme et des droits des travailleurs
- Autres
- Aucune des réponses mentionnées ci-dessus

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

3. L’obsolescence accélérée des produits représente une préoccupation croissante pour les consommateurs et les autorités chargées de la protection des consommateurs [4]. En 2016, la Commission a publié des orientations sur l’ obsolescence dite programmée (intentionnelle). Toutefois, il existe d’autres formes d’obsolescence, lorsque le produit perd sa fonctionnalité complète plus tôt que prévu sans qu’il y ait de preuve d’une obsolescence intentionnelle [5].

Si vous (ou vos clients, si vous êtes vendeur ou producteur) avez connu une panne inattendue d’un produit au cours des 3 dernières années, veuillez indiquer pour quelle(s) catégorie(s) de produits:

*pas plus de 3 choix*

- Produits des technologies de l’information et de la communication (téléphone mobile, ordinateur et périphériques, matériel de jeu vidéo, par exemple)
- Logiciels et programmes
- Autres appareils électroniques (téléviseur, équipement audiovisuel, appareil photo numérique, par exemple)
- Gros appareils électroménagers (lave-vaisselle, réfrigérateur, par exemple)
- Meubles
- Jouets et jeux non électroniques
- Équipements sportifs et de loisirs (vélo, par exemple)
- Articles d’habillement et chaussures
- Petits appareils électroménagers (bouilloire, grille-pain, four à micro-ondes, outillage, par exemple)
- Équipement de mobilité (produits automobiles, vélo, scooter, par exemple)
- Autres
- Aucune - je n’ai pas connu d’expérience de ce type

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

4. Si la réparabilité revêt une grande importance pour aider les entreprises et les consommateurs européens à faire la transition vers une économie plus forte et plus circulaire, les études montrent que le coût élevé des réparations et des pièces de rechange semble être un obstacle à la hausse des taux de réparation dans l'UE.

a) Si vous avez essayé en vain de réparer vous-même des produits achetés récemment, pour quelle(s) raison(s) avez-vous échoué?

*pas plus de 3 choix*

- La réparation était trop difficile pour moi
- Pas de manuel (facile à comprendre) de réparation disponible
- Je ne savais pas où ou comment obtenir des pièces de rechange
- Les pièces de rechange nécessaires n'étaient pas disponibles
- Le prix des pièces de rechange était trop élevé
- Je n'ai pas pu ouvrir le produit (il était collé, des outils spéciaux sont nécessaires, etc.)
- Le logiciel/micrologiciel n'était plus pris en charge
- Le composant défectueux était impossible à réparer en raison de la conception du produit
- Autres
- Aucune - je n'ai pas connu d'expérience de ce type

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

|   |
|---|
| . |
|---|

b) Si vous avez essayé de faire réparer des produits achetés récemment par des services de réparation professionnels, pour quelle(s) raison(s) cela n'a pas abouti? La réparation était trop chère / Il était moins cher de remplacer le produit

- Il n'était pas facile de savoir si et où il pouvait être réparé
- La réparation aurait pris trop de temps et j'avais besoin d'un remplacement plus tôt
- Le revendeur proposait de remplacer le produit au lieu de le réparer
- La réparation n'était pas disponible localement
- Autres
- Aucune - je n'ai pas connu d'expérience de ce type

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

|   |
|---|
| . |
|---|



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

*pas plus de 3 choix*

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

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

|   |
|---|
| . |
|---|

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

*pas plus de 3 choix*

- Exiger des organismes nationaux chargés de faire appliquer la législation qu' ils donnent la priorité (par exemple en allouant davantage de ressources) à l'exécution de dispositions qui renforcent la participation des consommateurs à l'économie circulaire
- Plus de formation financée par l'UE pour les autorités chargées de faire appliquer la législation et les magistrats dans ces domaines
- Orientations détaillées de l'UE à l'intention des organismes chargés de faire appliquer la législation contre les pratiques d'écoblanchiment et d' obsolescence et sur la mise en œuvre des règles sur l'information des consommateurs
- Mettre en place au niveau de l'UE un système de conseil visant à garantir que les allégations de durabilité sur les produits reposent sur des informations fiables
- Aider les organismes nationaux chargés de faire appliquer la législation à remonter toute la chaîne de valeur afin de détecter les allégations fausses ou trompeuses grâce à des investissements dans les nouvelles technologies (systèmes d'intelligence artificielle, par exemple)
- Introduire, au niveau de l'UE, des sanctions dissuasives en cas de communication d'informations trompeuses aux consommateurs dans ces domaines
- Créer un outil efficace qui permettrait aux consommateurs de signaler les problèmes rencontrés aux autorités, par exemple absence d'informations environnementales, informations trompeuses, etc.
- Renforcer la coopération entre les pouvoirs publics et les entreprises afin de permettre une suppression/correction rapide des allégations/informations trompeuses et de veiller à ce que les consommateurs soient informés et/ou se voient proposer des mesures correctives adéquates
- Autres
- Aucune des réponses mentionnées ci-dessus

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

|   |
|---|
| . |
|---|

### III. Directive sur le crédit à la consommation

---

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

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

*150 caractère(s) maximum*

Les règles doivent être identiques pour tous les acteurs du marché selon le principe du Level Playing Field.

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

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

*pas plus de 2 choix*

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

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

*pas plus de 2 choix*

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

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

*200 caractères(s) maximum*

La directive suffit. Pas de nécessité de règles complémentaires.

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

*Sélectionnez la ou les options les plus pertinentes.*

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

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

*pas plus de 3 choix*

- Instaurer des principes contraignants en matière de prêt responsable, par exemple l'obligation de tenir compte des intérêts, des objectifs et des caractéristiques des consommateurs ciblés lors de la conception de produits de crédit
- Introduire des mesures visant à prévenir un coût excessif du crédit grâce au plafonnement des taux d'intérêt
- Interdiction des offres de crédit non sollicitées
- Mettre en place de nouvelles mesures pour protéger les consommateurs en cas d'offres de crédit non sollicitées, par exemple en introduisant un rappel du droit de rétractation existant
- Empêcher les achats de crédit en ligne sans délai de réflexion suffisant (par exemple crédit obtenu «en un clic»)
- Harmoniser le processus d'évaluation de la solvabilité entre les États membres
- Interdire l'octroi de crédits en cas d'évaluation négative de la solvabilité

- Assortir de conditions l'octroi de crédits aux consommateurs ayant une évaluation de solvabilité négative, par exemple obligation de fournir des conseils en matière d'endettement ou de prévoir des délais supplémentaires en cas de retard dans les remboursements
- Interdire l'achat obligatoire de produits supplémentaires, tels qu'une assurance de protection des paiements, en tant que condition préalable à la conclusion d'un contrat de crédit («vente liée»)
- Promotion par les fournisseurs de crédits de mesures d'éducation financière
- Il n'est pas nécessaire d'introduire de nouvelles mesures
- Je ne sais pas
- Autres

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

*pas plus de 2 choix*

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

Veillez préciser quelles normes/méthodes devraient être employées.

*150 caractère(s) maximum*

|  |
|--|
| Les intermédiaires de crédit doivent avoir accès à la base de données sur les crédits. |
|--|

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

*pas plus de 2 choix*

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

Veillez préciser.

*150 caractère(s) maximum*

Une implication étroite de l'intermédiaire de crédit.