

SECȚIUNEA 9

Jean Monnet chair "Consumatorii în uniunea europeană și protecția intereselor economice"

LA PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS EN VERTU DE LA LÉGISLATION DE L'UNION EUROPÉENNE

Ilie DEMERJI

Maria DEMERJI

*Académie des Etudes Economiques de Moldova, rue Bănulescu-Bodoni 61, MD-2005,
Chișinău, République de Moldova, mariacantemir@mail.ru.*

Auteur-correspondant: mariacantemir@mail.ru , Maria Demerji

Résumé

La protection des consommateurs dans le cadre de l'Union Européenne représente un processus graduel, déployé en concordance avec l'évolution du Marché Interne des Etats membres. Le Traité de Maastricht se réfère à la protection de la santé, la sûreté et les intérêts économiques des consommateurs. Le Traité de Lisbonne établit que la protection des consommateurs est une compétence partagée entre l'Union Européenne et les Etats membres.

Les objectifs de la politique de l'Union Européenne dans le domaine de la protection des consommateurs comprennent: la protection de la santé, de la sûreté et des intérêts économiques des consommateurs, la promotion de ceux-ci à l'information, à l'éducation et à l'organisation en vue de la protection de leurs intérêts.

La Commission Européenne est l'institution qui assure un niveau élevé de protection dans le domaine de la santé, la sécurité, la protection de l'environnement et la protection des consommateurs.

Les mots-clés: le consommateur, la protection, la législation, l'assurance, les droits.

Jel classification : L51

INTRODUCTION

Le Traité de Lisbonne a marqué une nouvelle étape dans le processus de la création d'une Union plus profonde entre les peuples de l'Europe, au sein de laquelle les décisions sont prises avec le plein respect du principe de la transparence et d'une manière plus proche de citoyens.

En conformité avec l'article 2 du traité, l'Union Européenne est fondée sur les valeurs du respect de la dignité humaine, de la liberté, de la démocratie, de l'égalité, de l'Etat de droit, ainsi que sur le respect des droits de l'homme, y compris des droits des personnes qui appartiennent aux minorités. Ces valeurs sont communes aux Etats membres, dans une société caractérisée par le pluralisme, la non-discrimination, la tolérance, la justice, la solidarité et l'égalité entre les femmes et les hommes.

L'Union Européenne a comme objectif important de promouvoir la paix, ses valeurs et le bien-être de ses peuples. Elle offre à ses citoyens un espace de liberté, de sécurité et de justice, sans frontières internes, à l'intérieur de laquelle il est assurée la libre circulation des personnes, en corrélation avec les mesures adéquates concernant le contrôle aux frontières externes, le droit d'azil, l'immigration, ainsi que la prévention de la criminalité et le combat de ce phénomène.

L'Union Européenne a institué le Marché Unique Européen qui agit pour le développement durable de l'Europe. Il est fondé sur une croissance économique équilibrée et sur la stabilité des prix, sur une économie sociale de marché avec un degré élevé de compétitivité et sur un niveau élevé de protection et d'amélioration de la qualité de l'environnement.

L'Union Européenne a institué une Union Economique et Monétaire dont la monnaie est l'euro. Dans ses relations internationales, elle affirme ses valeurs et ses intérêts et contribue à la protection de ses citoyens. L'Union Européenne contribue à la paix, à la sécurité, au développement durable de la planète, à la solidarité et au respect réciproque entre les peuples, au commerce libre et équitable, à l'élimination de la pauvreté et à la protection des droits de l'homme et, en spécial, des droits de l'enfant, ainsi qu'au respect strict et au développement du droit international, y compris le respect des principes de la Charte de l'Organisation des Nations Unies.

MATÉRIAUX ET MÉTHODES

L'Union Européenne reconnaît les droits, les libertés et les principes prévus dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne qui a la même valeur juridique que celle des traités.

La protection des consommateurs, dans le cadre de l'Union Européenne, est réglementée par toute une série d'actes normatifs, parmi lesquels on peut mentionner:

- 1) L'article 4, l'alinéa 2, la lettre f et les articles 12, 114 et 169 du Traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne (TFUE);
- 2) L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne;
- 3) Le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement Européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales investies d'assurer le respect de la législation en matière de protection du consommateur;
- 4) Le règlement (UE) 254/2014 du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur un programme multiannuel concernant la protection des consommateurs pour la période 2014-2020;
- 5) Le règlement (UE) 524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013 sur la solution online des litiges en matière de consommation;
- 6) Le règlement (UE) 1169/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 25 octobre 2011 sur l'information des consommateurs concernant les produits alimentaires;
- 7) Le règlement (UE) 2017/826 du Parlement Européen et du Conseil du 17 mai 2017 d'institution d'un programme de l'Union de soutien de certaines activités spécifiques qui favorisent la croissance du degré d'implication des consommateurs dans le processus d'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers pour la période 2017-2020;
- 8) La directive 2014/17/UE du Parlement Européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit offerts aux consommateurs pour les biens immeubles résidentiels;
- 9) La directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 sur la solution alternative des litiges en matière de consommation;
- 10) La directive 96/6/CE du Parlement Européen et du Conseil du 16 février 1998 sur la protection des consommateurs par l'indication des prix des produits offerts aux consommateurs;
- 11) La directive 2008/48/CE du Parlement Européen et du Conseil du 23 avril 2008 sur les contrats de crédit pour les consommateurs;
- 12) La directive 2002/65/CE du Parlement Européen et du Conseil du 23 septembre 2002 sur la commercialisation à la distance des services financiers de consommation;
- 13) La directive 2011/83/UE du Parlement Européen et du Conseil du 25 octobre 2011 sur les droits des consommateurs;
- 14) La directive 2009/22/CE du Parlement Européen et du Conseil du 23 avril 2009 sur les actions en cessation en ce qui concerne la protection des intérêts des consommateurs;
- 15) La directive 1999/34/CE du Parlement Européen et du Conseil du 10 mai 1999 sur la responsabilité pour les produits défectueux.

La législation de la protection des consommateurs a comme finalité essentielle la prévention et le combat de l'abus de puissance économique des producteurs. [2, pag. 2]

Le Marché Unique Européen, devenu fonctionnel à partir du 1 janvier 1993, par le Traité de Maastricht, comprend des composantes importantes, comme l'Union Douanière, le Marché Interne, la libre concurrence, la Politique Agricole Commune, la Politique de l'Union Européenne dans le domaine des transports, la Politique de l'Union Européenne dans le domaine fiscal, la Politique de l'Union Européenne dans le domaine de la protection des consommateurs etc.

Le Marché Unique Européen crée de nouveaux - emplois, développe la liberté individuelle et il est bénéfique aux consommateurs. Il est le principal moyen de réalisation des objectifs économiques des Etats membres.

La confiance des consommateurs envers le Marché Unique Européen doit être soutenue par les standards de qualité et par la sûreté des produits qui circulent dans le cadre de l'Union Européenne.

Les institutions, les organes et les agences responsables de la protection des consommateurs dans l'Union Européenne sont:

1 - Le Parlement Européen

- a) la Commission pour l'environnement, la santé publique et la sûreté alimentaire
- b) la Commission pour le Marché Interne et la protection des consommateurs

2 - Le Conseil de l'Union Européenne

- a) le Conseil „Les emplois, la Politique sociale, la Santé et les Consommateurs”

3 - La Commission Européenne

- a) le Commissaire européen responsable du domaine „la Justice, les consommateurs et l'égalité de genre”
- b) le Commissaire européen responsable du domaine „la Santé et la sûreté alimentaire”
- c) la Direction spécialisée „ la Santé et les consommateurs”
- d) la Direction spécialisée „ la Justice, la liberté et la sécurité”

4 - Le Comité Economique et Social Européen

- a) la Section spécialisée „ les Emplois, les Affaires sociales et la citoyenneté”
- b) le Marché Unique, la production et la consommation

5 – Le Comité des Régions

- a) la Commission „ la Santé, la culture, l'éducation et la recherche”
- b) la Commission „ les Politiques économiques et sociales”

6 – Les Agences de l'Union Européenne

- a) l'Agence Exécutive pour les Consommateurs, de Santé et les Aliments
- b) l'Agence pour les droits fondamentaux de l'Union Européenne
- c) l'Agence européenne de l'environnement
- d) l'Agence européenne pour la santé et la sécurité du travail
- e) l'Autorité européenne pour la sûreté alimentaire

La Commission Européenne est l'institution de l'Union Européenne qui a la mission de promouvoir l'intérêt général de l'Union. Elle propose des actes législatifs au Parlement Européen et au Conseil qui les adoptent par la procédure ordinaire. La Commission Européenne a l'obligation de mettre en application les décisions du Parlement Européen qui se réfèrent aux différents domaines, y compris la protection des consommateurs, de l'environnement, la politique sociale, la santé et la sûreté alimentaire.

RÉSULTATS ET DISCUSSIONS

La Politique de l'Union Européenne dans le domaine de la protection des consommateurs représente un partenariat entre l'Union, les Etats membres et les citoyens. Le Traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne prévoit deux principes de réalisation de cette politique:

1. Au niveau de l'Union Européenne, il est nécessaire d'entreprendre des actions concernant la protection de la santé, la sûreté et les intérêts économiques des consommateurs et de promouvoir le droit de ceux-ci à l'information et à l'éducation.
2. Il est indispensable de prendre en considération les exigences du domaine de la protection des consommateurs lors de la définition et de la mise en application des autres politiques et actions de l'Union Européenne.

L'Union Européenne est toujours en coopération avec les autorités nationales afin de s'assurer que les prévisions légales concernant la protection des consommateurs sont réalisées et respectées par tous les Etats membres. Dans le cas où un Etat membre de l'Union Européenne identifie des produits qui présentent un risque élevé pour la santé et la sûreté des consommateurs, les autorités compétentes doivent informer la Commission Européenne par le système européen d'alerte rapide RAPEX. Ainsi, les informations sont diffusées d'une manière rapide, au niveau européen, et les mesures correspondantes sont prises. Ce système d'alerte rapide de l'Union Européenne informe les inspecteurs de tous les Etats membres de l'Union Européenne sur les mesures entreprises par un Etat membre dans le cas d'un produit dangereux.

Pour que les produits respectent le niveau élevé de protection de la santé et de la sûreté des consommateurs, la législation de l'Union Européenne prévoit l'obligation des producteurs de n'introduire sur le Marché Unique Européen que de produits sûrs. A cet effet, les producteurs doivent respecter les exigences suivantes:

1. Les caractéristiques du produit, telles que la composition ou l'emballage;
2. Les effets du produit sur d'autres produits, lorsqu'il est prévisible que ces produits seront utilisés ensemble;
3. La présentation du produit, l'étiquetage, les éventuelles instructions concernant l'utilisation ou l'élimination du produit;
4. Les catégories de consommateurs, soumis à un degré élevé de risque par l'utilisation du produit, surtout les enfants.

Il est important de mentionner que les distributeurs sont obligés de tenir compte des exigences de sûreté des produits pour éviter la livraison de certains produits, estimé en vertu des informations détenues, qui ne respectent pas les prévisions des réglementations.

Pour une gamme large de produits alimentaires ont été établis des règles spécifiques qui harmonisent les exigences essentielles qui se réfèrent, en particulier, à l'étiquetage, aux additifs, à l'inspection, au contrôle de l'hygiène et aux produits destinés à certains types d'alimentation. Les consommateurs peuvent, ainsi, connaître la liste des ingrédients, le mode d'utilisation et la date limite de consommation des produits alimentaires.

Les produits cosmétiques sont, aussi, soumis à une législation européenne très stricte, en particulier en ce qui concerne les substances utilisées: les agents colorés, les conservateurs ou les filtres ultraviolets. On a publié une liste d'environ 400 substances interdites dans la composition de ces produits. L'étiquetage obligatoire offre aux consommateurs les informations nécessaires.

Les étiquettes placées sur les jouets et le mode d'utilisation doivent attirer l'attention sur les éventuels risques. La marque CE doit exister sur le jouet ou sur son emballage, en conformité avec les règles de l'Union Européenne.

Les produits électroménagers, qui sont soumis à certaines réglementations très strictes concernant leur sûreté, doivent, aussi, avoir la marque CE.

Lorsqu'un produit de consommation est considéré dangereux, les autorités de surveillance du Marché Unique Européen sont compétentes de prendre les mesures nécessaires, comme la suspension des ventes ou le retrait des marchandises en cause du marché.

La politique de l'Union Européenne concernant la protection des intérêts économiques des consommateurs est réalisée par la réglementation des conditions générales et des modalités de l'acquisition des produits et des services dans le cadre du Marché Unique Européen.

Les consommateurs sont protégés contre les clauses abusives des contrats conclus avec les entreprises commerciales de tous les Etats membres de l'Union Européenne. Une clause dans un contrat est considérée abusive lorsqu'elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au détriment des consommateurs. Le consommateur a le droit de contester ou de ne pas respecter de telles clauses qui ne sont pas obligatoires pour lui. Les conditions, dans lesquelles ces clauses ne sont pas obligatoires, sont précisées par les réglementations de chaque Etat membre.[1, pag.56]

La législation de l'Union Européenne protège les consommateurs lorsqu'ils achètent un produit ou un service à distance. Elle garantit aux consommateurs l'accès aux informations avant d'effectuer une acquisition, le droit d'annuler le contrat au cours de 14 jours ouvrables, sans aucune pénalité.

L'article 21 du TFUE établit que le plus important droit des citoyens européens est le droit à la libre circulation et à l'établissement sur le territoire de l'Union Européenne. En qualité de consommateur, ceux-ci sont bien protégés lorsqu'ils voyagent dans l'espace de l'Union Européenne.

Les réglementations juridiques de l'Union Européenne établissent des standards européens pour les droits des passagers, indifféremment du moyen de transport (aérien, maritime, fluviale, ferroviaire, routier). Les passagers bénéficient du droit à l'information, à l'assistance et aux mesures compensatrices dans le cas d'annulation du voyage ou de retard prolongé.[4, p. 170]

Pour protéger les intérêts des consommateurs, qui acquièrent des paquets de services touristiques, la législation de l'Union Européenne prévoit une série d'obligations pour les organisateurs et les agents de tourisme, ainsi que certains droits spécifiques. Le consommateur a le droit de recevoir toutes les informations nécessaires avant de signer le contrat, d'avoir un point de contact pour l'assistance d'urgence, de transférer une réservation au nom d'une autre personne, d'être remboursé lorsque des éléments essentiels du paquet sont modifiés et d'obtenir gratuitement des variantes alternatives au cas de l'impossibilité de la prestation des services respectifs.

Les consommateurs ont le droit de solliciter un crédit financier dans tout Etat membre de l'Union Européenne. Les contrats de crédit sont réglementés par la Directive 48/2008/CE du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit pour les consommateurs. La publicité des crédits de consommation doit indiquer le coût total du crédit calculé.

L'ouverture d'un compte en banque dans un autre Etat membre de l'Union Européenne est un droit général qui s'applique en conformité avec les conditions spécifiques de chaque Etat membre. La législation de l'Union Européenne établit les conditions de la réalisation des virements transfrontaliers d'une manière rapide et sûre. A partir du 31 décembre 2010, les dépôts bancaires européens sont garantis, en cas de faillite, jusqu'à 100000 euros.

Ayant comme objectif l'harmonisation des législations nationales des Etats membres, la Commission Européenne a élaboré une législation unitaire, au niveau de l'Union Européenne, en ce qui concerne la protection des droits des consommateurs, qui ne suit pas la restriction des initiatives nationales, régionales ou locales, mais elle les coordonne et les complète.

Le 16 novembre 1993, la Commission Européenne a publié la Carte Verte concernant l'accès des consommateurs à la justice et la solution des disputes qui se réfèrent à la protection des consommateurs sur le Marché Unique Européen.

Dans ce document, la Commission Européenne a établi l'objectif de l'accès des consommateurs à la justice et à la solution des disputes transfrontalières. Elle a analysé les aspects essentiels des Etats membres concernant les procédures juridiques applicables aux disputes, les procédures non-juridiques (le médiateur, l'avocat du peuple), la protection des intérêts collectifs par les organisations des consommateurs et les organes administratifs.

Les Etats membres de l'Union Européenne ont simplifié les procédures de solution juridique des disputes, y compris par la réforme du Code de procédure civile. Les procédures non-juridiques, comme la conciliation, la médiation ou l'arbitrage, ont été créés et développés.

Dans les cas des disputes transfrontalières, les principales difficultés étaient liées à l'identification des lois applicables, à la détermination de la Cour compétente, à la présentation et la transmission des documents, à l'application de la décision juridique, à l'implication réduite des organisations des consommateurs, à l'importance et l'utilité des conventions internationales, signées par les Etats membres de l'Union Européenne. Dans ce contexte, la Commission Européenne a exposé une attitude méthodologique basée sur le principe de subsidiarité, par l'établissement d'un organe régulateur au niveau de l'Union Européenne, l'harmonisation des dispositions de la législation nationale dans le domaine, la reconnaissance réciproque des dispositions nationales.

Le 14 février 1996, la Commission Européenne a présenté la communication „ La Plan d'Action concernant l'accès des consommateurs à la justice et la solution des disputes au sujet de la protection des consommateurs sur le Marché Unique Européen”. Elle a souligné la nécessité d'établir certains critères applicables à la solution des disputes transfrontalières, y compris par la création et l'extension des procédures non-juridiques, ainsi que la simplification de l'accès aux procédures juridiques.

Le 30 mars 1998, la Commission Européenne a publié la Communication sur la solution non-juridique des disputes et la Recommandation sur les principes applicables aux organes responsables de la solution non-juridique des disputes.

La Commission Européenne a recommandé aux organes compétents de la solution non-juridique des disputes d'appliquer les principes suivants: l'indépendance, la transparence, l'efficacité, la légalité, l'opposition, la liberté du choix et la représentation.

Le droit de récupérer l'argent ou de recevoir des compensations constitue une protection essentielle du consommateur, lorsque celui-ci est la victime de la violation de la législation de l'Union Européenne par un producteur, un distributeur ou un prestataire de services. Le consommateur a le droit d'appeler les autorités nationales responsables pour la surveillance du Marché, qui sont habilitées de prendre des mesures imposées par l'urgence et la gravité de la situation.

Lorsque le produit ou le service a été acquis dans un autre Etat membre de l'Union Européenne, le consommateur a le droit de s'adresser autant à l'autorité nationale qu'à l'autorité du pays d'origine du produit ou du service acquis. La législation de l'Union Européenne interdit la discrimination de la nationalité.

Le Règlement (UE) 254/2014 du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur un programme multiannuel concernant la protection des consommateurs pour la période 2014-2020 a établi les priorités suivantes:

1. l'amélioration de la sûreté des consommateurs (l'amélioration du cadre de réglementation concernant la sûreté des produits et des services et la consolidation du cadre de surveillance du Marché Unique Européen et la consolidation de la sûreté de la chaîne alimentaire);

2. l'amélioration de l'information (l'amélioration des informations et la sensibilisation sur les droits et les intérêts des consommateurs, ainsi que le développement des connaissances et des capacités nécessaires pour une participation plus active des consommateurs sur le marché);

3. l'optimisation de la mise en application, la consolidation de l'application de la législation et la garantie des mesures réparatoires (l'application efficace de la législation de protection des consommateurs, ainsi que la mise à la disposition des consommateurs de certaines modalités de solution des litiges);

4. l'adoption des droits et des politiques aux changements économiques et sociales (l'adoption de la législation de protection des consommateurs à l'ère digitale et la promotion de la croissance durable, ainsi que le soutien des intérêts des consommateurs dans les secteurs-clés).

L'Union Européenne contribue à la protection de la santé et des intérêts économiques des consommateurs. [3, pag. 238]

CONCLUSIONS

En conclusion, on peut mentionner que l'Union Européenne a réussi à harmoniser les mesures nationales pour garantir aux citoyens européens le même niveau élevé de protection dans le cadre du Marché Unique Européen.

La Politique de l'Union Européenne dans le domaine de la protection des consommateurs a comme objectif essentiel la protection de la santé, de la sûreté et les intérêts économiques des consommateurs. Elle garantit le droit des consommateurs à l'information, à l'éducation et à l'organisation en vue de protéger leurs intérêts.

Le Marché Unique Européen crée des bénéfices pour les consommateurs par la diversification de l'offre et la réduction des prix, en les protégeant par des standards en matière de sûreté alimentaire et des produits, qui représentent des droits importants concernant la protection de la vie privée et des garanties solides contre les pratiques commerciales et concurrentielles déloyales. Dans ce contexte, il faut prendre les mesures nécessaires pour concrétiser ces bénéfices dans une série d'activités économiques et pour croître la confiance envers la qualité des produits et des services.

RÉFÉRENCES:

- [1] Vasile Dinu, La protection des consommateurs, Edition : ASE, Bucarest, 2011, p.56. ISBN 978-606-505-463-9
- [2] Piperea Gheorghe, La protection des consommateurs dans les contrats commerciaux. Edition: C.H.Beck, Bucarest, 2018, p. 2. ISBN 978-606-18-0772-7
- [3] Dușca Anca Ileana, Le droit de l'Union Européenne concernant les affaires. Edition : Universul Juridic, Bucarest, 2016, p. 238. ISBN 978-606-673-798-2
- [4] Gâlea Ion, Les Traités de l'Union Européenne. Edition : C.H. Beck, Bucarest, 2012, p. 170. ISBN 978-973-115-991-1