

Bruxelles, le 23.5.2017
SWD(2017) 170 final

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

RÉSUMÉ DE L'ÉVALUATION

accompagnant le document:

Rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil

sur l'application de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil

{ COM(2017) 259 final }
{ SWD(2017) 169 final }

L'évaluation de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs (DDC) a été effectuée pour satisfaire à l'obligation imposée à la Commission par l'article 30 de ladite directive. Elle a été réalisée parallèlement à un bilan de qualité REFIT plus vaste portant sur la législation de l'UE en matière de consommation et de commercialisation et ses résultats ont été pris en compte lors de la rédaction du rapport final de ce bilan de qualité. L'évaluation a permis de mesurer les effets de la directive à l'aune de cinq critères: efficacité, efficience, pertinence, cohérence et valeur ajoutée européenne.

L'évaluation de l'**efficacité** a fait apparaître que, dans l'ensemble, la transposition et la mise en application initiale des règles de la DDC semblent conformes aux principaux objectifs de la directive, à savoir renforcer la protection des consommateurs et réduire la fragmentation de la réglementation, avec quelques différences selon le type de contrat concerné. Il a été constaté qu'un certain nombre de facteurs sont susceptibles d'empêcher une mise en œuvre efficace. Néanmoins, ces conclusions doivent être replacées dans le contexte dans lequel l'évaluation a été réalisée, à savoir à un stade précoce de l'application de la directive.

L'évaluation de l'**efficience** a porté sur les coûts et les avantages associés à l'application de la directive. Compte tenu des données limitées disponibles, il n'a pas été possible de tirer de conclusions définitives sur le niveau des coûts que les entreprises ont dû supporter pour se mettre en conformité avec la nouvelle directive.

L'évaluation de la **cohérence** a révélé que, dans l'ensemble, la directive est jugée cohérente avec les autres actes législatifs de l'UE, et aucun problème majeur n'a été décelé. Toutefois, il serait possible de rationaliser et de clarifier certains points concernant les interactions avec plusieurs actes législatifs de l'UE et de nouvelles propositions législatives de l'UE.

L'évaluation de la **pertinence** a porté sur la mesure dans laquelle les objectifs et le contenu de la directive sont adaptés aux besoins actuels ainsi qu'à l'évolution du comportement des consommateurs et du marché. Elle a fait apparaître que les objectifs de protection des consommateurs et de facilitation du fonctionnement du marché intérieur visés par la directive conservent tout leur intérêt. Pour que la directive permette de relever les défis actuels, son champ d'application pourrait être étendu aux services numériques qui ne sont pas fournis contre paiement d'un prix.

L'évaluation de la **valeur ajoutée européenne** a permis d'apprécier la mesure dans laquelle la directive contribue à une meilleure protection des consommateurs et à l'intégration du marché intérieur et de vérifier si une action au niveau de l'UE demeure justifiée. Il en est ressorti que l'approche à l'échelle de l'UE reste la plus appropriée et que, par rapport à des approches nationales, il est plus probable qu'elle permette d'atteindre les objectifs fixés dans la directive.

En conclusion, l'évaluation a montré que la directive **a nettement contribué au fonctionnement du marché intérieur pour les transactions d'entreprise à consommateur et a assuré un niveau élevé commun de protection des consommateurs**. Néanmoins, les mesures de suivi à prendre pourraient inclure de nouvelles **activités de sensibilisation et la fourniture d'orientations supplémentaires**. En outre, des **actions spécifiques visant l'application effective de la directive** devraient être menées dans le cadre du règlement

relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs¹ dans les domaines où le degré de conformité est le plus faible. Par ailleurs, **des mesures législatives ciblées pourraient contribuer à rationaliser et à clarifier l'application de la directive**. En particulier, il conviendrait d'examiner la possibilité d'étendre le champ d'application de la directive de manière à y inclure les contrats portant sur des services numériques qui ne sont pas fournis contre paiement d'un prix et de préciser encore les règles applicables aux contrats portant sur la mise à disposition d'un contenu numérique, ainsi que d'introduire des exigences en matière de transparence pour les intermédiaires en ligne.

¹ Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs. Le 25 mai 2016, la Commission européenne a présenté une proposition visant à réformer ce règlement [COM(2016) 283 final].