



Bruxelles, le 5 février 2021  
(OR. en)

5947/21

CONSOM 32	ENER 31
COMPET 76	DIGIT 17
MI 62	RELEX 82
TRANS 60	COMER 11
CLIMA 27	CHINE 2
ENV 64	DATAPROTECT 28
ENT 20	EDUC 37
JUSTCIV 18	EF 51

**NOTE**

---

Origine:	Secrétariat général du Conseil
Destinataire:	Comité des représentants permanents/Conseil
Objet:	Projet de conclusions du Conseil sur le nouvel agenda du consommateur

---

Les délégations trouveront en annexe le projet de conclusions du Conseil sur le nouvel agenda du consommateur.

PROJET de  
**conclusions du Conseil sur le nouvel agenda du consommateur**

RAPPELANT le cadre législatif robuste de l'UE en matière de protection des consommateurs, qui est en constante évolution depuis près de cinquante ans et a fortement contribué à l'intégration du marché unique;

RAPPELANT la résolution adoptée par le Conseil le 11 octobre 2012<sup>1</sup> en réponse à la communication intitulée "Un agenda du consommateur européen - Favoriser la confiance et la croissance"<sup>2</sup>;

RAPPELANT les communications de la Commission sur les thèmes suivants:

- "Le pacte vert pour l'Europe"<sup>3</sup>;
- "Façonner l'avenir numérique de l'Europe"<sup>4</sup>;
- "Un nouveau plan d'action pour une économie circulaire - Pour une Europe plus propre et plus compétitive"<sup>5</sup>;
- "Recenser et identifier les obstacles au marché unique"<sup>6</sup>;
- le "plan d'action à long terme visant à mieux mettre en œuvre et faire respecter les règles du marché unique"<sup>7</sup>;
- les "mesures supplémentaires en réaction à la COVID-19"<sup>8</sup>;

---

1 Doc. 14464/12.  
2 Doc. 10420/12 + ADD 1.  
3 Doc. 15051/19 + ADD 1.  
4 Doc. 6237/20.  
5 Doc. 6766/20 + ADD 1.  
6 Doc. 6779/20.  
7 Doc. 6778 2020.  
8 Doc. 12636/20.

RAPPELANT les conclusions du Conseil intitulées "Pour une relance circulaire et écologique", adoptées le 17 décembre 2020<sup>9</sup>;

RAPPELANT les objectifs de développement durable des Nations unies et le programme de développement durable à l'horizon 2030;

SOULIGNANT que les objectifs du pacte vert pour l'Europe consistant à transformer l'UE en une société juste et prospère, dotée d'une économie neutre pour le climat, efficiente dans l'utilisation des ressources, propre et circulaire, nécessitent des mesures qui donnent aux consommateurs les moyens d'agir et leur apportent l'aide nécessaire pour jouer un rôle actif dans la transition écologique;

RAPPELANT que la pandémie de COVID-19 a non seulement des effets sans précédent en tant que crise sanitaire, mais également une incidence significative sur de nombreux domaines de la vie des consommateurs européens;

RAPPELANT les mesures prises par la Commission et les États membres pour faire en sorte que les consommateurs européens puissent continuer à profiter des avantages du marché unique et pour que leurs droits soient dûment respectés, afin de les encourager à soutenir et à stimuler la reprise économique;

RAPPELANT la forte augmentation des escroqueries, des techniques de commercialisation trompeuses et de la fraude dans les achats en ligne, en particulier au cours de la pandémie de COVID-19, ainsi que la coopération étroite et efficace entre la Commission et les autorités répressives et judiciaires nationales compétentes pour lutter contre ces pratiques commerciales malhonnêtes;

RAPPELANT les initiatives prises par la Commission et les États membres pour faire en sorte que les droits des consommateurs soient également protégés dans le secteur des voyages dans le contexte des perturbations généralisées causées par la pandémie de COVID-19<sup>10</sup>;

METTANT EN AVANT la nécessité d'adopter une approche horizontale en matière de politique de protection des consommateurs, qui soit intégrée aux autres politiques de l'UE, à la lumière des dispositions des traités relatives à la protection des consommateurs<sup>11</sup>;

SOULIGNANT que la consommation privée représente plus de la moitié du PIB de l'UE;

---

<sup>9</sup> Doc. 13852/20.

<sup>10</sup> Recommandation (UE) 2020/648 de la Commission du 13 mai 2020 concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19 (JO L 151 du 14.5.2020, p. 10).

<sup>11</sup> En particulier, la troisième partie, titre XV, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (Protection des consommateurs).

LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

1. SALUE l'adoption, le 13 novembre 2020, de la communication de la Commission intitulée "Nouvel agenda du consommateur visant à renforcer la résilience des consommateurs en vue d'une reprise durable" ("Nouvel agenda du consommateur"), qui présente une vision de la politique des consommateurs de l'UE pour la période allant de 2020 à 2025;
2. SOUSCRIT aux domaines prioritaires et aux principaux points d'action visant à définir et à mettre en place des mesures permettant d'assurer un niveau élevé et effectif de protection des consommateurs et à donner aux consommateurs de l'UE les moyens de participer aux transitions écologique et numérique;
3. MET EN LUMIÈRE les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 et souligne qu'il importe de maintenir un niveau élevé de protection des consommateurs en temps de crise également; SOULIGNE qu'il importe d'examiner l'efficacité des mécanismes existants et de traduire ces enseignements en des politiques européennes et nationales en matière de protection des consommateurs qui soient ambitieuses et globales dans une perspective à long terme, afin de protéger les intérêts des consommateurs lors de crises futures et de renforcer leur résilience;
4. SOUSCRIT à l'objectif consistant à évaluer l'incidence à plus long terme de la COVID-19 sur les modes de consommation et les schémas de mobilité des citoyens de l'UE et de faire de cette analyse le fondement de futures initiatives stratégiques, dans l'objectif d'accroître la résilience et la préparation de l'UE face à des menaces similaires à l'avenir; SALUE l'intention de la Commission de recourir à la prospective afin de mieux anticiper et atténuer l'impact de crises futures sur les consommateurs;
5. APPROUVE l'approche globale en matière de politique des consommateurs que reflète le nouvel agenda du consommateur, en soulignant la nécessité d'une coopération et d'une coordination entre la Commission et les États membres, celles-ci s'étant révélées essentielles pour assurer la protection des consommateurs; SOULIGNE la nécessité d'intégrer les intérêts des consommateurs dans la conception et la mise en œuvre des politiques sectorielles; RECONNAÎT l'importance que revêt une approche comportementale lors de l'élaboration de mesures stratégiques;
6. EST CONSCIENT des avantages qu'il y a à disposer de politiques nationales globales en matière de protection des consommateurs qui fonctionnent en synergie avec le nouvel agenda du consommateur, tout en préservant l'autonomie des décisions nationales, afin de contribuer à un marché unique pleinement opérationnel; INVITE la Commission à encourager ces synergies;

7. MET EN AVANT la vision politique consistant à donner aux consommateurs les moyens de participer à l'économie de l'après-pandémie et à encourager leur participation en faisant en sorte qu'ils deviennent des acteurs clés d'une reprise durable, ce qui renforcera la compétitivité de l'économie de l'UE et du marché unique; SOULIGNE la contribution que la politique des consommateurs apporte à la reprise, en renforçant le lien intrinsèque entre la confiance des consommateurs et la croissance économique;
8. ENCOURAGE les États membres à aider les consommateurs à devenir des acteurs pertinents de la transition écologique, en promouvant la production et la consommation durables, y compris grâce à l'adoption de solutions innovantes qui contribuent à renforcer la compétitivité de l'UE et son rôle de premier plan au niveau mondial, ainsi qu'à travers l'éducation et l'information des consommateurs; SOULIGNE que les produits durables devraient être disponibles, abordables et accessibles pour tous les consommateurs;
9. SOULIGNE la nécessité de donner aux consommateurs les moyens d'agir grâce à des informations ciblées, claires, harmonisées et fiables sur l'impact environnemental, par exemple l'empreinte carbone, et sur les caractéristiques circulaires des biens, y compris des denrées alimentaires, et des services, en favorisant une conception de l'information adaptée aux consommateurs, tout en évitant une surcharge d'informations et des charges excessives pour les entreprises; SALUE l'intention de la Commission de proposer des mesures visant à promouvoir une consommation durable en améliorant le droit des consommateurs à des informations précises et utiles, et à mieux les protéger contre certaines pratiques telles que les allégations environnementales non étayées et l'écoblanchiment;
10. SOULIGNE la nécessité de réduire l'empreinte écologique des consommateurs en promouvant une longue durée de vie des produits et leur durabilité, une maintenance adéquate, la réparabilité et le recyclage, tout en prévenant l'obsolescence prématurée, y compris en ce qui concerne les logiciels; SALUE l'intention de la Commission d'aborder ces questions dans les propositions législatives à venir en la matière;
11. RECONNAÎT le rôle que jouent les consommateurs dans de nouveaux modèles d'entreprise qui pourraient optimiser l'efficacité et la durabilité des biens et des services, tels que le partage, la location ou le remanufacturage de biens, ou leur fourniture en tant que service ou d'occasion, conformément aux objectifs d'une économie circulaire; SALUE l'intention de la Commission de renforcer le "droit à la réparation" afin de permettre une réparation plus systématique et plus aisée des biens, y compris au-delà de la période de garantie, à un coût et dans un délai raisonnables pour les consommateurs;

12. SOULIGNE la nécessité de garantir aux consommateurs un environnement numérique fiable, sûr et équitable au moyen de politiques adéquates, d'une législation à l'épreuve du temps ainsi que de capacités et d'outils en matière de contrôle de l'application de la législation qui tiennent compte des défis que pose l'ère numérique, permettent à l'innovation de fournir des biens et des services écologiques et plus sûrs et assurent un niveau équivalent de protection des consommateurs en ligne et hors ligne;
13. SOUTIENT la Commission dans son intention de réviser la directive relative à la sécurité générale des produits<sup>12</sup> en vue de créer des conditions de concurrence équitables pour la sécurité des produits en ligne et hors ligne en améliorant les systèmes de rappel, de contrôle du respect de la législation et de traçabilité, afin de garantir la sécurité de tous les produits commercialisés sur le marché unique;
14. SOULIGNE qu'il importe de mettre en place un cadre clair en matière de responsabilité pour les plateformes en ligne, y compris d'adopter des mesures appropriées pour lutter efficacement contre les pratiques commerciales frauduleuses, déloyales et trompeuses et la vente de biens et de services non conformes et dangereux par l'intermédiaire de plateformes en ligne; SALUE et ENCOURAGE, à cet égard, un dialogue régulier entre la Commission et ces plateformes;
15. SOULIGNE la nécessité d'assurer une cohérence et une interaction claire entre le droit de l'Union en matière de protection des consommateurs et le droit de l'Union concernant les marchés numériques, eu égard, en particulier, à la proposition de législation sur les services numériques<sup>13</sup> et à la législation sur les marchés numériques<sup>14</sup>, afin d'établir un niveau élevé de protection des consommateurs en ce qui concerne les droits des consommateurs, l'accès, y compris transfrontière, aux biens et aux services, la transparence, la responsabilité et un environnement numérique sûr, et de clarifier et de renforcer la responsabilité des intermédiaires en ligne, en particulier des plateformes en ligne;

---

<sup>12</sup> Directive 2001/95.

<sup>13</sup> Doc. 14124/20 + ADD 1 à 3 + REV 1.

<sup>14</sup> Doc. 14172/20 + ADD 1 - 4.

16. ENCOURAGE la révision des lignes directrices concernant la mise en œuvre et l'application de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales<sup>15</sup> et de la directive relative aux droits des consommateurs<sup>16</sup>, en vue de clarifier leur application aux nouvelles pratiques commerciales, en particulier dans l'économie numérique et les médias sociaux; ACCUEILLE FAVORABLEMENT l'intention de la Commission de déployer une boîte à outils électroniques innovants, qui devraient aider les organes compétents, tels que les autorités nationales et les organisations de consommateurs, à détecter les pratiques commerciales illégales en ligne;
17. APPUIE RÉSOLUMENT l'approche de la Commission consistant à répondre aux besoins spécifiques des consommateurs, en tenant compte de leurs vulnérabilités, afin de veiller à ce que personne ne soit laissé pour compte; SOULIGNE la nécessité de promouvoir des campagnes de sensibilisation inclusives et des conseils au niveau local pour renforcer la protection des consommateurs en ligne et hors ligne; SOULIGNE qu'il importe de soutenir les services de conseil en matière d'endettement et de conseil financier préventif, ainsi que d'envisager des mécanismes d'allègement;
18. SOULIGNE que la transformation dynamique et rapide des services financiers de détail, qui met de nouveaux canaux et produits numériques à la disposition des consommateurs, nécessite des approches législatives et comportementales afin de protéger les intérêts des consommateurs; SOULIGNE la nécessité de renforcer la protection des consommateurs vulnérables qui ont besoin de crédit pour acheter des biens et des services essentiels, tels que les soins de santé, l'éducation et les services d'utilité publique;
19. SOUTIENT la Commission dans son intention de réviser la directive relative au crédit à la consommation<sup>17</sup> et la directive concernant la commercialisation à distance de services financiers aux consommateurs<sup>18</sup>, notamment en vue de renforcer la protection des consommateurs en mettant en œuvre des mesures spécifiques visant à prévenir la désinformation, le surendettement et l'exclusion sociale des consommateurs, par exemple en clarifiant les exigences en matière de solvabilité; ENCOURAGE la Commission à réfléchir à la manière de protéger les consommateurs pour éviter qu'ils ne se retrouvent en situation de surendettement lorsqu'ils contractent certains types de prêts; SOULIGNE la nécessité pour les consommateurs de recevoir des informations précontractuelles claires, nécessaires et appropriées qui leur permettront de faire des choix éclairés, tout en évitant une surcharge d'informations;

---

<sup>15</sup> Directive 2005/29.

<sup>16</sup> Directive 2011/83.

<sup>17</sup> Directive 2008/48.

<sup>18</sup> Directive 2002/65.

20. SOULIGNE que, parallèlement aux autorités nationales, la société civile, en particulier les organisations de consommateurs et les représentants des entreprises, joue un rôle important pour ce qui est de façonner la politique de protection des consommateurs, en visant à établir une relation mutuellement bénéfique, notamment en ce qui concerne la transition écologique et la transformation numérique, et en assurant une participation plus large à la formulation et à la mise en œuvre de la protection des consommateurs au niveau de l'UE et au niveau national; SOULIGNE la nécessité d'exploiter pleinement le potentiel des organisations de consommateurs afin de mieux protéger les intérêts collectifs des consommateurs et de contrer les risques très répandus de préjudice aux consommateurs;
21. SOULIGNE qu'il importe de disposer d'un régime de coopération efficace en matière de contrôle de l'application de la législation ainsi que de mécanismes de recours appropriés pour permettre aux consommateurs d'effectuer des transactions dans le marché unique, y compris par-delà les frontières, sans entraves et en toute confiance;
22. LANCE UN APPEL en faveur d'une participation active au réseau de coopération en matière de protection des consommateurs<sup>19</sup>, de mécanismes efficaces de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris la plateforme de règlement en ligne des litiges, et d'un soutien continu au réseau des Centres européens des consommateurs;
23. PLAIDE en faveur de l'application rigoureuse et efficace des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs, afin de susciter la confiance des consommateurs en luttant contre les diverses pratiques discriminatoires qui restreignent le choix et l'accès des consommateurs aux biens et aux services;
24. PLAIDE en faveur de l'application correcte des règles récemment adoptées par l'UE en matière de protection des consommateurs, telles que la directive sur les ventes de biens<sup>20</sup>, la directive sur les contrats numériques<sup>21</sup>, la directive concernant une meilleure application et une modernisation des règles<sup>22</sup> et la directive relative aux actions représentatives<sup>23</sup>, qui contribueront au bon fonctionnement du marché unique;
25. PRÉCONISE la mise en place d'une coopération efficace avec les pays tiers en vue de garantir la sécurité de la mise sur le marché unique de produits et l'accès des consommateurs à des produits sûrs vendus en ligne et hors ligne;

---

<sup>19</sup> Établi en vertu du règlement (UE) 2017/2394.

<sup>20</sup> Directive 2019/771.

<sup>21</sup> Directive 2019/770.

<sup>22</sup> Directive 2019/2161.

<sup>23</sup> Directive 2020/1828.

26. INVITE la Commission à présenter des propositions spécifiques sur l'intelligence artificielle reposant sur une approche proportionnée et fondée sur les risques, et garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs, qui visent la transparence, la responsabilité, l'intelligibilité, la vérifiabilité et la sécurité; APPELLE DE SES VŒUX des mécanismes visant à garantir un contrôle efficace de l'application de la législation par les autorités compétentes, ainsi que des mesures appropriées pour une utilisation sûre, fiable et éthique des systèmes d'algorithmes, en tenant compte des stratégies nationales; APPROUVE l'accent mis par la Commission sur la protection des droits fondamentaux, notamment sur la non-discrimination, dans ce contexte particulier;
27. PRÔNE une coopération étendue et efficace entre les autorités nationales et l'ensemble des acteurs de la politique des consommateurs, y compris la société civile, ainsi qu'entre les organisations de consommateurs nationales et européennes et la Commission; CONFIRME le rôle crucial des organisations de consommateurs et de leurs missions essentielles, qui consistent à conseiller, à soutenir et à plaider en faveur des besoins spécifiques des consommateurs et à défendre les intérêts de ceux-ci, y compris par le processus de normalisation, afin de parvenir à une économie sociale de marché plus équilibrée;
28. SOUTIENT la Commission dans son intention de mettre en place un nouveau système de gouvernance pour piloter la mise en œuvre du nouvel agenda du consommateur en faisant participer les États membres et toutes les autres parties prenantes concernées à un cycle annuel; SE FÉLICITE de la création d'un nouveau groupe consultatif sur la politique des consommateurs qui rassemble la société civile, y compris les organisations de consommateurs, l'industrie et le monde universitaire; ATTEND AVEC INTÉRÊT le nouveau tableau de bord de la consommation pour 2021, qui garantira une meilleure gouvernance du nouvel agenda du consommateur;
29. RECONNAÎT la nécessité d'allouer les ressources nécessaires à la mise en œuvre du nouvel agenda du consommateur et des politiques nationales en matière de protection des consommateurs, notamment dans le cadre du programme en faveur du marché unique pour 2021-2027, en particulier de son objectif concernant le consommateur;
30. INVITE toutes les parties à coopérer efficacement pour assurer la mise en œuvre rapide et le suivi effectif du nouvel agenda du consommateur et, s'il y a lieu, à réfléchir régulièrement à la manière d'adapter celui-ci aux nouvelles circonstances et aux nouveaux besoins.