

Bruxelles, le 7 février 2025
(OR. en)

6047/25

COMPET 60
MI 74
ENFOCUSTOM 24
CONSOM 20
ENV 64
RC 7

NOTE DE TRANSMISSION

Origine:	Pour la secrétaire générale de la Commission européenne, Madame Martine DEPREZ, directrice
Date de réception:	6 février 2025
Destinataire:	Madame Thérèse BLANCHET, secrétaire générale du Conseil de l'Union européenne
N° doc. Cion:	COM(2025) 37 final
Objet:	COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS Une boîte à outils complète de l'UE pour un commerce électronique sûr et durable

Les délégations trouveront ci-joint le document COM(2025) 37 final.

p.j.: COM(2025) 37 final



Bruxelles, le 5.2.2025
COM(2025) 37 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ
DES RÉGIONS**

Une boîte à outils complète de l'UE pour un commerce électronique sûr et durable

Le commerce électronique a révolutionné la manière dont interagissent les consommateurs et les entreprises, y compris les petites et moyennes entreprises (PME), et a apporté de nombreux avantages à l'économie de l'Union dans son ensemble. Dans le même temps, la récente augmentation des biens achetés en ligne et importés directement dans l'Union par les consommateurs a amplifié les problèmes associés au commerce électronique. Parmi ceux-ci, citons le risque que les produits non conformes présentent pour la santé et à la sécurité des consommateurs, le risque de dommages environnementaux irréversibles et d'une empreinte carbone négative, ainsi que l'incidence négative sur la compétitivité des entreprises respectueuses de la loi.

L'Union prône une vision du commerce électronique qui renforce la durabilité, la commodité, la sécurité et la fiabilité, et qui constitue un vecteur de transformation numérique conformément aux objectifs de la décennie numérique à l'horizon 2030. Le commerce électronique devrait favoriser les entreprises innovantes et responsables, tout en appliquant des pratiques commerciales loyales et en se conformant à la législation de l'Union.

La présente communication expose l'approche globale adoptée par la Commission pour relever les défis posés par les importations dans le cadre du commerce électronique tout au long de leur cycle de vie. La Commission annonce ses priorités en matière d'application des règles et appelle à renforcer la coopération et la coordination entre toutes les autorités compétentes. Cette coopération devrait faire en sorte que les produits importés qui sont directement expédiés aux consommateurs dans le cadre du commerce électronique respectent les règles de l'Union et les pratiques commerciales loyales. Pour atteindre cet objectif, la Commission invite les États membres et leurs autorités compétentes à adopter une attitude volontariste dans le suivi et la mise en œuvre des actions essentielles décrites dans la présente communication. En outre, la Commission définit des mesures visant à rendre les autorités douanières et les autorités de surveillance du marché plus résilientes et plus efficaces, notamment en faisant avancer la mise en œuvre de la réforme de l'union douanière, étant donné qu'elle supprimerait la franchise de droits pour les envois de faible valeur et renforcerait les capacités de contrôle, ainsi qu'au moyen d'une éventuelle taxe non discriminatoire pour le traitement des biens importés livrés directement aux consommateurs. La Commission invite les acteurs du marché et les acteurs institutionnels à coopérer eu égard à cette initiative.

1. TENDANCES ET DEFIS EN MATIERE D'IMPORTATIONS DANS LE CADRE DU COMMERCE ELECTRONIQUE

Le commerce électronique est désormais totalement intégré aux habitudes d'achat en ligne des consommateurs. 70 % des Européens achètent régulièrement des produits en ligne¹, tant dans les boutiques en ligne de vendeurs que sur les places de marché en ligne. 76 % des consommateurs pensent que d'ici à 2030, l'achat et la vente de produits et de services en ligne figureront parmi les technologies numériques les plus importantes d'Europe.

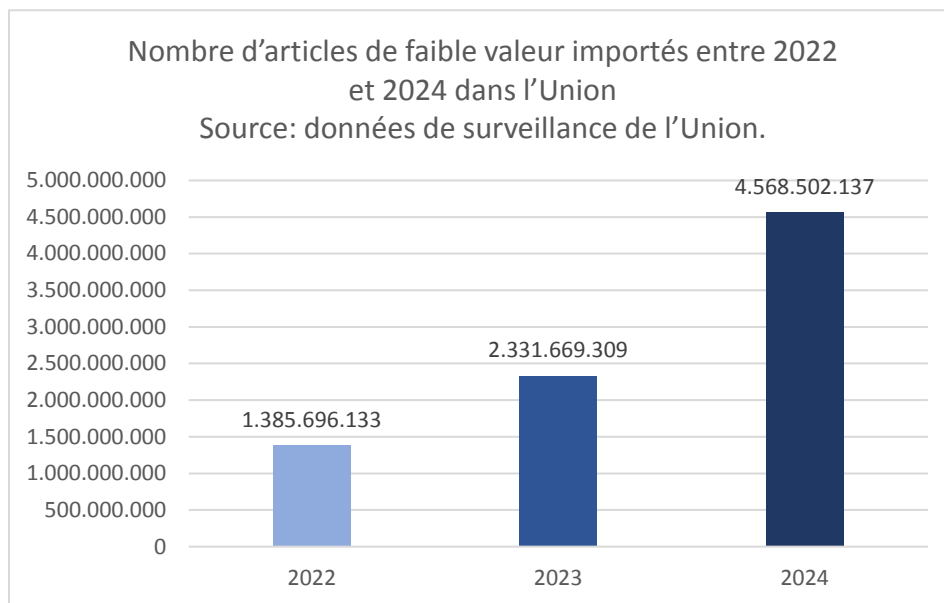
Ces dernières années, les places de marché en ligne, en particulier, ont connu une croissance importante, et des acteurs internationaux ainsi que de nombreuses entreprises européennes sont aujourd'hui devenus des champions régionaux. Les offres proposées sur les

¹ Données Eurobaromètre pour 2023, disponibles à l'adresse suivante: [E-commerce statistics for individuals – Statistics Explained](#) (Statistiques du commerce électronique pour les particuliers – Statistiques expliquées).

places de marché en ligne portent sur une large gamme de produits, souvent rendus attrayants par des prix modiques et un processus d'achat simple, associé à une livraison rapide et bon marché. Les places de marché en ligne ont ouvert le commerce international de biens de consommation: elles mettent en relation les consommateurs et un large éventail de vendeurs, allant des marques bien établies à de petits producteurs et à des start-up de l'Union et du monde entier. Souvent, elles fonctionnent selon un modèle économique hybride, en jouant non seulement un rôle d'intermédiaire entre les consommateurs et les entreprises, mais également en vendant directement aux consommateurs et en soutenant de vastes canaux de production et de distribution en dehors de l'Union.

Le commerce électronique est un espace d'innovation commerciale et numérique, avec des offres et des recommandations personnalisées, ainsi que des optimisations fondées sur l'intelligence artificielle (IA), des solutions de commercialisation et des applications pour les consommateurs.

Le volume des biens de commerce électronique directement importés par les consommateurs dans l'Union a connu une forte hausse ces dernières années et cette augmentation devrait se poursuivre à un rythme rapide, bénéficiant de l'exonération actuelle de droits pour les envois de faible valeur (jusqu'à 150 EUR). Selon les données de surveillance de l'Union, 4,6 milliards de ces articles de faible valeur ont été importés dans l'Union en 2024. Ce chiffre est presque deux fois plus élevé qu'en 2023 (2,4 milliards) et a plus que triplé depuis 2022 (1,4 milliard). Cela représente jusqu'à 12 millions de petits articles par jour.



En 2024, 91 % de l'ensemble des expéditions du commerce électronique d'une valeur maximale de 150 EUR entrant dans l'Union provenaient de Chine et leur volume a plus que doublé entre 2023 et 2024, passant de 1,9 milliard à 4,17 milliards d'articles. Cette forte hausse coïncide avec la croissance extrêmement rapide de certaines places de marché en ligne. Temu et SHEIN, en particulier, ont connu une croissance exponentielle sur le marché de l'Union, atteignant plus de 75 millions d'utilisateurs dans l'Union en l'espace de quelques mois en 2024. Alimentée par une publicité en ligne omniprésente, des prix bas et une livraison ultrarapide, la fourniture de biens de faible valeur par l'intermédiaire de ces places de marché en ligne a engendré à son tour une forte demande.

L'augmentation rapide des importations expédiées directement aux consommateurs pose des problèmes importants qui nécessitent une attention urgente, en particulier lorsque les produits

importés peuvent être non conformes au droit de l'Union. Par exemple, environ la moitié des produits contrefaits saisis aux frontières de l'Union et portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle des PME ont été achetés en ligne².

L'augmentation du volume de produits dangereux, contrefaits ou non conformes entraîne de graves risques pour la sécurité et la santé des consommateurs, a une incidence négative sur l'environnement et alimente une concurrence déloyale pour les entreprises légitimes, ce qui a une incidence significative sur la compétitivité de l'Union dans différents secteurs. Le nombre même de produits importés directement par les consommateurs dans l'Union exerce également une pression insoutenable sur les autorités.

1.1. Sécurité et conformité des produits

Les produits dangereux, contrefaits ou non conformes ont une incidence sur la vie quotidienne des personnes. Les consommateurs eux-mêmes classent la présence de vendeurs en ligne non fiables parmi les problèmes liés à l'environnement en ligne qui ont le plus de répercussions sur eux³. Il existe des risques graves pour leur santé et leur sécurité, y compris la sécurité des enfants, compte tenu de leurs besoins et vulnérabilités spécifiques.

Selon les données Eurobaromètre, les Européens achètent principalement des vêtements, des chaussures, des accessoires, mais également des cosmétiques et des produits de beauté en ligne⁴. La non-conformité de ces produits aux règles de l'Union ou aux législations nationales applicables peut entraîner des conséquences graves pour la santé, découlant par exemple des substances nocives présentes dans les jouets ou les cosmétiques, de la quantité de substances chimiques contenues dans les vêtements ou dans les meubles, ou de médicaments falsifiés, de drogues (de synthèse) illicites et de nouvelles substances psychotropes, ainsi que de stéroïdes anabolisants et de stimulants sexuels.

Il existe également des menaces directes pour la sécurité: les criminels tirent parti des volumes élevés de biens de commerce électronique importés pour faire circuler des marchandises illicites, telles que des drogues (de synthèse) illicites et des précurseurs de drogues, des explosifs, des armes à feu ou des armes et pièces imprimées en 3D. Ils les vendent souvent sous la forme de petits colis vendus sur le grey web et le dark web, et parfois par l'intermédiaire de places de marché en ligne ouvertes. Il est important de s'attaquer au problème que constitue l'utilisation du commerce électronique comme un canal de distribution par les criminels pour agir efficacement contre les menaces pour la sécurité en mutation.

² EUIPO et OCDE, *Misuse of E-Commerce for Trade in Counterfeits* (Détournement du commerce électronique pour les échanges de produits de contrefaçon), 2021, [EUIPO OECD misuse-e-commerce-trade-in-counterfeits study en.pdf \(europa.eu\)](#). Les importations de contrefaçons représentent 5,8 % de l'ensemble des marchandises entrant dans l'Union, voir Europol et EUIPO, *Intellectual Property Crime Threat Assessment* (Évaluation de la menace que représente la criminalité en matière de propriété intellectuelle), 2022, [Report. Intellectual property crime threat assessment 2022_2.pdf \(europa.eu\)](#).

³ Parmi les problèmes ayant le plus de répercussions sur eux, 27 % des consommateurs interrogés ont cité les «vendeurs en ligne non fiables», en quatrième position après l'utilisation abusive des données à caractère personnel, la désinformation en ligne et la protection insuffisante des mineurs. [The digital decade – July 2024 – Eurobarometer survey](#) (La décennie numérique – juillet 2024 – Enquête Eurobaromètre).

⁴ 44 % des acheteurs en ligne ont acheté ou commandé des vêtements, des chaussures et des accessoires, et 18 % ont acheté des «cosmétiques et produits de beauté» [E-commerce statistics for individuals – Statistics Explained](#) (Statistiques du commerce électronique pour les particuliers – Statistiques expliquées).

1.2. Durabilité

La forte hausse des importations de produits du commerce électronique directement expédiés aux consommateurs a également des effets néfastes très graves sur le climat et l'environnement. Les prix de détail extrêmement bas de certains produits vendus en ligne ne reflètent pas les coûts environnementaux au sens large liés à la production, à l'expédition directe et au cycle de vie complet du produit.

L'augmentation de la pollution et l'incidence accrue sur le climat qui résultent de l'utilisation de certains matériaux ou des énergies fossiles dans la production des biens font aussi partie des coûts environnementaux. En outre, les biens en question sont souvent de mauvaise qualité, ce qui signifie qu'ils ne sont pas économes en énergie, ne durent pas longtemps et ne peuvent pas être facilement réparés.

Ces produits sont souvent expédiés aux consommateurs sous la forme d'envois individuels. L'empreinte carbone de cette pratique, qui est considérable, est encore amplifiée par la courte durée de vie des produits, les pratiques commerciales telles que la mode éphémère, les éventuels retours de produits et les volumes élevés de produits renvoyés ou invendus détruits.

À la fin de leur courte durée de vie, les produits non conformes proprement dits et leurs emballages posent des problèmes pour ce qui est de la gestion des déchets. Il est probable qu'aucune taxe destinée à couvrir les coûts du traitement des déchets n'a été payée et, souvent, ces produits ne peuvent pas être recyclés en raison des matériaux dont ils sont composés.

1.3. Concurrence déloyale et perte de compétitivité

La croissance des importations de produits directement expédiés aux consommateurs dans le cadre du commerce électronique a également intensifié la concurrence, notamment entre les vendeurs de l'Union et ceux qui sont situés en dehors de l'Union et qui ciblent les consommateurs de l'Union. Toutefois, cette concurrence peut devenir déloyale et nuire aux conditions de concurrence équitables pour les entreprises légitimes. En ne respectant pas les exigences de l'Union en matière de sécurité des produits et de protection des consommateurs, certains vendeurs évitent les coûts qui se rapportent à la qualité, à la sécurité des matériaux et à la tenue de registres et de rapports appropriés qu'ils doivent assurer. Cela vaut également pour les entreprises qui n'appliquent pas les normes environnementales de l'Union ou qui contournent leur obligation de contribuer à la gestion des déchets. En revanche, les vendeurs respectueux des règles supportent ces coûts découlant d'un cadre juridique complet et sont désavantagés sur le plan économique par rapport aux opérateurs commerciaux qui ne se plient pas aux règles.

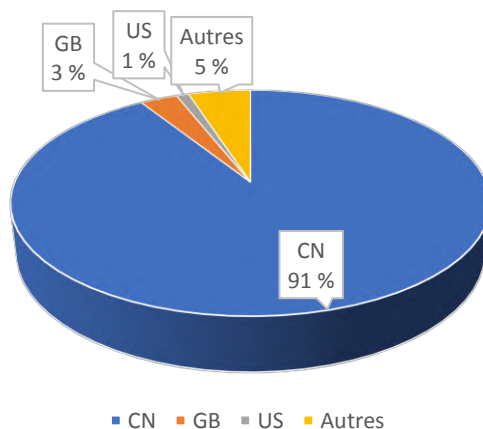
En outre, **les entreprises respectueuses de la loi subissent des pertes directes.** Lorsqu'une PME est victime, par exemple, d'une contrefaçon ou d'un piratage, ses chances de survie sont inférieures de 34 % à celles des PME qui n'ont subi aucune atteinte à la propriété intellectuelle⁵. Cela engendre des pertes élevées pour différents secteurs d'activité: l'industrie de l'habillement perd près de 12 milliards d'EUR de ventes annuelles (5,2 % du chiffre d'affaires), l'industrie des cosmétiques 3 milliards d'EUR (4,8 % des ventes) et l'industrie du jouet 1 milliard d'EUR (8,7 % des ventes)⁶.

⁵ OCDE/EUIPO, Risks of Illicit Trade in Counterfeits to Small and Medium-Sized Firms, Illicit Trade (Risques liés au commerce illicite de produits de contrefaçon pour les petites et moyennes entreprises, commerce illicite), Éditions OCDE, Paris, 2023, <https://doi.org/10.1787/fa6d5089-en>.

⁶ [Economic impact of counterfeiting in the clothing, cosmetics, and toy sectors in the EU – EUIPO \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/euiipo/economic-impact-counterfeiting-clothing-cosmetics-toy-sectors-eu).

Parts des pays de provenance important des articles de faible valeur (ne dépassant pas 150 EUR) en déclarations en douane.

Source: données de surveillance de l'Union.



Par ailleurs, les vendeurs de biens en provenance de pays tiers bénéficient d'une exemption de droits de douane⁷ lorsque les marchandises d'une valeur inférieure ou égale à 150 EUR (c'est-à-dire des biens de faible valeur) sont directement expédiées aux consommateurs de l'Union. À cet égard, l'exemple des vêtements est éloquent: au-delà de cette valeur déclarée, ils sont soumis à un droit à l'importation de 12 % de leur valeur. Ces produits sont achetés massivement sur des places de marché à croissance rapide, comme AliExpress, Temu et SHEIN, mais ils sont également disponibles sur d'autres places de marché ainsi que dans des boutiques en ligne de vendeurs directs.

1.4. L'Union dispose d'un cadre juridique complet

L'Union dispose d'un corpus complet de règles régissant l'ensemble du cycle de vie d'un produit importé dans l'Union et définissant les responsabilités des acteurs concernés. Plusieurs actes législatifs ont récemment été mis à jour et d'autres modifications, notamment en ce qui concerne les douanes et la protection de l'environnement, sont en cours de négociation.

Les **vendeurs de produits** provenant de pays tiers qui expédient directement leurs produits aux consommateurs de l'Union sont généralement chargés de veiller à la légalité des produits qu'ils commercialisent dans l'Union. Ils doivent, par exemple, respecter la réglementation en matière de sécurité des produits, les règles de protection des consommateurs et toute autre obligation fondée sur le droit de l'Union ou le droit national. Pour la plupart des produits de consommation, les vendeurs sont également tenus de veiller à ce qu'il existe un opérateur économique responsable dans l'Union, facilitant ainsi l'application de la législation de l'Union⁸.

Tous les vendeurs doivent également se conformer aux exigences en matière de responsabilité élargie des producteurs (REP) en contribuant financièrement à la gestion de leurs produits lorsque ceux-ci deviennent des déchets. Il s'agit notamment des équipements électriques et électroniques, des batteries et des emballages. Avec l'adoption de la directive-cadre modifiée

⁷ L'article 23 du règlement (CE) n° 1186/2009 fixe un seuil de 150 EUR pour les droits de douane. La Commission a proposé une révision de ces règles – voir infra, p. 6, et [EU Customs Reform – Commission européenne](#) (Réforme douanière de l'Union européenne).

⁸ La Commission publiera prochainement un rapport examinant la mise en œuvre de l'obligation de disposer d'un opérateur économique responsable dans l'Union pour certains produits, conformément à l'article 4 du règlement (UE) 2019/1020.

relative aux déchets⁹, le champ d'application de ces exigences devrait être étendu aux produits et accessoires textiles et aux chaussures.

Les **places de marché en ligne**, qu'elles soient établies ou non dans l'Union, sont responsables si elles ne respectent pas leurs obligations spécifiques en tant qu'intermédiaires dans la vente de biens, en particulier en vertu du règlement sur les services numériques¹⁰, ainsi que d'autres textes législatifs tels que le règlement relatif à la sécurité générale des produits¹¹ en ce qui concerne les produits dangereux, la directive sur l'écoconception¹², le règlement relatif à l'étiquetage énergétique^{13,14}, le règlement relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges¹⁵, le règlement sur la surveillance du marché¹⁶ et les règles de l'Union en matière de protection des consommateurs chaque fois qu'elles ciblent les consommateurs de l'Union. Les plus grandes plateformes, désignées comme «contrôleurs d'accès»¹⁷ au titre du règlement sur les marchés numériques, doivent également respecter une série de pratiques à recommander et à éviter en ce qui concerne leur comportement sur le marché¹⁸.

Dans certaines conditions, les places de marché peuvent également être tenues pour responsables de la vente de produits non conformes ou dangereux. Elles sont exonérées de responsabilité en ce qui concerne le comportement illégal des vendeurs, mais sous certaines conditions – si elles n'ont pas connaissance de l'illégalité du contenu qu'elles hébergent ou si, après en avoir eu connaissance, elles agissent promptement pour retirer le produit. En tout état de cause, l'exonération conditionnelle de responsabilité ne s'applique que lorsque la place de marché sert d'intermédiaire à la vente d'un produit, ce qui n'est pas le cas, par exemple, lorsque le vendeur agit sous le contrôle ou l'autorité de la place de marché. Les places de marché peuvent également être tenues pour responsables de violations de la législation en matière de protection des consommateurs lorsqu'elles présentent les offres des vendeurs d'une manière qui pourrait amener un consommateur à croire que le produit est proposé par la place de marché elle-même.

2. L'UNION EST ARMÉE POUR RELEVER LE DÉFI, MAIS A BESOIN D'UNE APPROCHE GLOBALE ET BIEN COORDONNÉE

L'Europe est bien placée pour relever les défis posés par les importations issues du commerce électronique directement expédiées aux consommateurs. Toutefois, des efforts supplémentaires doivent être consentis pour veiller à ce que les règles de l'Union soient

⁹ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2008/98/CE relative aux déchets [COM(2023) 420 final].

¹⁰ Pour plus de détails sur les obligations qui incombent aux places de marché en ligne, voir la section 2.3.1.

¹¹ Règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil du 10 mai 2023 relatif à la sécurité générale des produits.

¹² Directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant un cadre pour la fixation d'exigences en matière d'écoconception applicables aux produits liés à l'énergie.

¹³ Règlement (UE) 2017/1369 du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2017 établissant un cadre pour l'étiquetage énergétique et abrogeant la directive 2010/30/UE.

¹⁴ Règlement (UE) 2024/1781 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant un cadre pour la fixation d'exigences en matière d'écoconception pour des produits durables, modifiant la directive (UE) 2020/1828 et le règlement (UE) 2023/1542 et abrogeant la directive 2009/125/CE.

¹⁵ Règlement (UE) 2024/2865 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2024 modifiant le règlement (CE) n° 1272/2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges.

¹⁶ Règlement (UE) 2019/1020 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 sur la surveillance du marché et la conformité des produits, et modifiant la directive 2004/42/CE et les règlements (CE) n° 765/2008 et (UE) n° 305/2011.

¹⁷ [DMA designated Gatekeepers](#) (Contrôleurs d'accès désignés par le règlement sur les marchés numériques).

¹⁸ Pour plus de détails, voir la section 2.3.4.

correctement appliquées, ainsi que pour faire en sorte ce que le système répressif soit efficace et résilient et ne soit pas submergé par les volumes de biens de faible valeur vendus en ligne et par l'inondation du marché.

Par la présente communication, la Commission propose une **approche holistique pour faire face aux risques et aux distorsions créés par le grand volume d'importations de ces produits**. Cette approche doit être **globale** et comporter un **ensemble d'actions bien coordonnées, réunissant en particulier les institutions européennes, les États membres et toutes les autorités nationales compétentes**.

Tout d'abord, la Commission propose une série de modifications structurelles du cadre réglementaire, mettant en particulier l'accent sur la réforme douanière et sur les mesures de protection de l'environnement. Invitant le colégislateur à soutenir l'adoption urgente de la proposition de réforme douanière, la Commission engage par la présente une réflexion sur la manière de renforcer encore les mesures proposées en apportant un soutien supplémentaire aux autorités douanières, par exemple au moyen d'une nouvelle taxe de traitement non discriminatoire pour les marchandises importées dans l'Union directement aux consommateurs (**section 2.1.1**). **En ce qui concerne la protection de l'environnement**, la Commission soutiendra la mise en œuvre du règlement sur l'écoconception pour des produits durables et l'application effective de règles existantes en matière de REP. La Commission invite le colégislateur à adopter la révision ciblée de la directive-cadre relative aux déchets et proposera de nouvelles dispositions législatives, notamment au moyen de l'acte législatif sur l'économie circulaire (**section 2.1.2**).

Ensuite, la Commission souligne que des **mesures d'exécution coordonnées sont hautement prioritaires** pour lutter contre l'augmentation des produits dangereux, contrefaits ou non conformes vendus en ligne et importés dans l'Union. Ces mesures doivent tirer pleinement parti du cadre réglementaire ambitieux de l'Union et être bien coordonnées entre les autorités douanières, les autorités de surveillance du marché et les autres autorités nationales compétentes. La Commission propose des **étapes spécifiques à suivre pour garantir une coopération efficace et des actions ciblées** (**section 2.2**).

En outre, l'Europe dispose du cadre réglementaire le plus solide au monde **pour ce qui est de la manière dont les produits sont présentés aux consommateurs en ligne et pour ce qui est de définir clairement les responsabilités pour les places de marché en ligne**. Comme le soulignent les orientations politiques de la présidente de la Commission européenne¹⁹, la rapidité, la cohérence et la simplification sont essentielles, notamment pour créer des conditions de concurrence équitables pour les petites entreprises et maintenir une charge réglementaire proportionnée. **La Commission mettra l'accent sur l'application rigoureuse et la complémentarité des règles numériques**, soutenues par des actions bien coordonnées entre toutes les autorités compétentes (**section 2.3**).

Par ailleurs, les **outils numériques peuvent être des leviers essentiels** pour atteindre les objectifs de la présente communication. La Commission annonce des mesures visant à soutenir une panoplie d'instruments modernes et résilients en matière de surveillance, notamment par l'utilisation **du passeport numérique de produit, d'outils d'intelligence artificielle (IA) pour la détection des marchandises illicites et de bases de données partagées** (**section 2.4**).

En particulier, **la sensibilisation et les initiatives d'ordre pédagogique** sont fondamentales pour autonomiser et protéger les consommateurs, y compris les mineurs, et aider les entreprises légitimes à proposer des produits conformes dans l'Union. (**section 2.5**).

¹⁹ https://commission.europa.eu/about/commission-2024-2029_fr.

Enfin, ces mesures doivent s'accompagner d'un **dialogue avec les partenaires internationaux** et les pays tiers d'où proviennent les produits importés. En outre, la Commission continuera de **surveiller les pratiques commerciales** des pays tiers et reste vigilante à l'égard des pratiques commerciales déloyales (**section 2.6**).

2.1. Réformes structurelles visant à endiguer les importations de produits non conformes et à protéger l'environnement

2.1.1. La série de mesures sur la réforme douanière

La forte augmentation des importations issues du commerce électronique expédiées directement aux consommateurs de l'Union, qui deviennent importateurs à des fins douanières, n'a pas été compensée par une capacité de traitement accrue à la frontière. En 2024, les autorités de seulement six États membres²⁰ étaient responsables de la surveillance de 89 % des marchandises vendues en ligne et directement importées. Si les autorités douanières sont la première ligne de défense à la frontière contre l'importation de produits non conformes et potentiellement dangereux, elles doivent composer avec le grand volume d'importations issues du commerce électronique, qui représentent déjà plus de 97 % de l'ensemble des déclarations d'importation²¹. Il apparaît clairement que les processus et outils douaniers actuels ne sont plus adéquats et que les ressources disponibles ne sont pas suffisantes pour gérer efficacement le volume considérable de colis générés par les flux de commerce électronique.

En mai 2023, la Commission a proposé un train de mesures ambitieux sur la réforme douanière²², comprenant i) un nouveau code des douanes de l'Union (CDU), ii) une proposition²³ visant à supprimer le seuil d'exonération de droits de douane fixé à 150 EUR pour les importations et à introduire un traitement tarifaire simplifié pour les envois de faible valeur, et iii) une proposition en matière de taxe sur la valeur ajoutée (TVA)²⁴ visant à étendre le champ d'application du «guichet unique pour les importations» (IOSS) à toutes les marchandises, quelle que soit leur valeur.

Les propositions visent à améliorer structurellement les capacités des douanes de l'Union à surveiller et à contrôler les flux de marchandises entrant dans l'union douanière et sortant de celle-ci, en commençant par les produits vendus en ligne et expédiés directement aux consommateurs. Les autorités douanières nationales seraient soutenues par une nouvelle **Autorité douanière de l'Union (EUCA)**, qui exploiterait une **plateforme des données douanières de l'Union**.

La plateforme des données douanières de l'Union fournirait un environnement électronique de l'Union permettant aux opérateurs de faire rapport aux autorités douanières et intégrerait des données provenant d'autres autorités. Cela permettrait de disposer d'une capacité de gestion des risques au niveau de l'Union. L'EUCA serait en mesure de contrôler les marchandises sur la base de ces informations, de recenser les risques avant même que les marchandises ne

²⁰ Les Pays-Bas, la Belgique, la France, la Hongrie, l'Italie et l'Allemagne. Source: données de surveillance de l'Union.

²¹ Source: données de surveillance de l'Union.

²² Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant le code des douanes de l'Union et l'Autorité douanière de l'Union européenne, et abrogeant le règlement (UE) n° 952/2013; COM(2023) 258 final.

²³ Proposition de règlement du Conseil modifiant le règlement (CEE) n° 2658/87 en ce qui concerne l'introduction d'un traitement tarifaire simplifié pour les ventes à distance de biens et le règlement (CE) n° 1186/2009 en ce qui concerne la suppression du seuil de franchise douanière.

²⁴ Proposition de directive du Conseil modifiant la directive 2006/112/CE en ce qui concerne les règles de TVA applicables aux assujettis qui facilitent les ventes à distance de biens importés.

soient chargées en vue de leur transport ou de leur arrivée physique dans l'Union et de formuler des recommandations de contrôle à l'intention des États membres. Cela permettra aux autorités douanières d'avoir une vue complète des chaînes d'approvisionnement et de prévoir les contrôles des importations et des exportations. Par conséquent, le contrôle du respect des exigences relatives aux produits sera plus ciblé et plus efficace. La plateforme des données douanières de l'Union permettra de renforcer la coopération avec d'autres autorités grâce à l'échange de données et facilitera ainsi la coordination des contrôles.

Les propositions harmonisent les règles en matière de TVA et de douane et établiraient que les places de marché en ligne et les vendeurs enregistrés à l'IOSS deviennent l'«importateur présumé» et perçoivent les droits et la TVA correspondants, garantissent que les marchandises entrant sur le territoire douanier sont conformes aux autres exigences de l'Union et communiquent les données aux autorités douanières au moment de la vente, avant l'arrivée des biens à la frontière de l'Union. En 2024, les utilisateurs de l'IOSS représentaient 92 % des importations de marchandises d'une valeur inférieure à 150 EUR. En outre, les utilisateurs de l'IOSS rendraient compte de toutes leurs ventes dans l'Union sur la plateforme des données douanières de l'Union et seraient supervisés par leur État membre d'enregistrement (par opposition aux 27 États membres de destination potentiels), à la fois à des fins de TVA et à des fins douanières.

La Commission invite le législateur à adopter rapidement la proposition de réforme douanière et est prête à coopérer avec celui-ci pour étudier de **nouvelles mesures visant à mieux faire face au volume considérable de petits envois et à soutenir les autorités douanières.**

Premièrement, la Commission est disposée à étudier avec les législateurs l'introduction d'une taxe de traitement non discriminatoire pour les articles du commerce électronique importés directement dans l'Union par les consommateurs, **afin de faire face aux coûts d'échelle liés à la surveillance de la conformité de ces envois au regard des règles de l'Union.** Une telle taxe de traitement devrait permettre qu'une externalité majeure de ce nouveau modèle économique, à savoir la nécessité d'une approche différente et renforcée pour garantir la conformité d'énormes quantités de colis individuels, soit intégrée par les détaillants et les intermédiaires qui bénéficient de ce modèle. Ainsi, cette taxe de traitement devrait être supportée par l'importateur, c'est-à-dire le détaillant ou l'intermédiaire en ligne, et non par les consommateurs au point de livraison du colis importé.

En outre, **les enseignements tirés des risques** recensés dans le domaine de contrôle prioritaire (DCP)²⁵ devraient être pris en considération, ainsi que la question de savoir si l'EUCA pourrait soutenir des contrôles douaniers plus efficaces, conformément à sa mission en matière de soutien opérationnel aux autorités douanières des États membres. À cette fin, l'EUCA devra disposer de moyens opérationnels suffisants pour répondre aux besoins en matière de commerce électronique et améliorer la conformité des marchandises importées dans le cadre du commerce électronique.

Compte tenu de l'énorme augmentation en peu de temps des volumes, qui continuent de croître et ne montrent aucun signe de diminution, la Commission est prête à travailler avec les législateurs pour avancer à 2026 la réforme douanière, y compris la préparation de la mise en place de l'EUCA et la préparation de la plateforme des données douanières de l'Union, en tenant dûment compte des limites financières de l'actuel cadre financier pluriannuel (CFP).

²⁵ Voir section 2.2.1.

2.1.2. Des règles claires et des pratiques responsables pour protéger l'environnement

Il est également nécessaire que l'Union intensifie ses efforts pour réduire les incidences sur le climat et l'environnement des importations de produits de faible valeur expédiés directement aux consommateurs.

Les exigences de l'Union en matière d'écoconception et d'étiquetage énergétique encouragent les fabricants à innover et à fournir des produits plus performants, permettent aux consommateurs de faire des choix éclairés et contribuent à réduire la consommation totale d'énergie et les émissions. Selon les estimations, plus de 10 milliards d'EUR de bénéfices sont perdus chaque année en raison du non-respect de la réglementation²⁶.

Des exigences plus ambitieuses en matière de durabilité pour les produits mis sur le marché de l'Union seront mises en place dans le cadre du règlement sur l'écoconception pour des produits durables²⁷ (REPD). Le premier plan de travail du REPD, prévu pour avril 2025, déterminera les groupes de produits prioritaires pour l'adoption d'exigences en matière de durabilité, y compris les aspects liés à la livraison durable et aux options de transport pour les retours. Il sera suivi, en juillet 2025, de règles relatives à la destruction des produits de consommation invendus, y compris en ce qui concerne l'interdiction de la destruction de textiles et de chaussures invendus. Les textiles figureront parmi les premiers groupes de produits à traiter dans le cadre d'un acte délégué.

Les exigences relatives à la REP sont incluses dans le règlement relatif aux emballages et aux déchets d'emballages²⁸, dans le règlement relatif aux batteries et aux déchets de batteries²⁹ et dans la directive relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques³⁰, ainsi que dans le règlement relatif aux gaz à effet de serre fluorés³¹. **La Commission invite le législateur à adopter rapidement la révision ciblée de la directive-cadre relative aux déchets**, qui introduit notamment des exigences en matière de REP pour les textiles et les chaussures.

La révision ciblée de la directive-cadre sur les déchets ainsi que le futur acte délégué au titre du REPD sur les critères de durabilité pour les textiles définiront les éléments nécessaires à l'écomodulation des contributions financières des opérateurs qui mettent des textiles sur le marché aux régimes de REP: plus la durabilité sera élevée, moins les taxes seront élevées. Les acteurs du commerce électronique des pays tiers et de l'Union seraient soumis aux mêmes règles, établissant des conditions de concurrence équitables, et bénéficieraient des mêmes incitations à mettre sur le marché de l'Union des produits plus durables.

La Commission prévoit de proposer un acte législatif sur l'économie circulaire et étudiera dans ce contexte les possibilités de renforcer les solutions en matière de REP, y compris un guichet unique pour l'enregistrement des producteurs, la poursuite de l'harmonisation des

²⁶ Voir, par exemple, Cour des comptes européenne 2020/1, Rapport spécial intitulé [Actions de l'UE dans le domaine de l'écoconception et de l'étiquetage énergétique: une contribution importante à l'efficacité énergétique, malgré des retards considérables et un non-respect de la réglementation](#).

²⁷ Règlement (UE) 2024/1781 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant un cadre pour la fixation d'exigences en matière d'écoconception pour des produits durables, modifiant la directive (UE) 2020/1828 et le règlement (UE) 2023/1542 et abrogeant la directive 2009/125/CE.

²⁸ Règlement (UE) 2025/40 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2024 relatif aux emballages et aux déchets d'emballages.

²⁹ Règlement (UE) 2023/1542 du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 relatif aux batteries et aux déchets de batteries.

³⁰ Directive 2012/19/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) (refonte).

³¹ Règlement (UE) 2024/573 du Parlement européen et du Conseil du 7 février 2024 relatif aux gaz à effet de serre fluorés, modifiant la directive (UE) 2019/1937 et abrogeant le règlement (UE) n° 517/2014.

règles de l'Union et l'extension des régimes de REP à d'autres catégories de produits. Dans le cadre de l'élaboration de la proposition d'acte législatif sur l'économie circulaire, la Commission accordera une attention particulière aux mesures de mise en œuvre effective sur le terrain.

Les exigences applicables aux produits, aux emballages et à la gestion des déchets devraient également être appliquées de manière effective lorsque les marchandises sont mises sur le marché grâce au commerce électronique. À cette fin, un **solide réseau d'autorités de contrôle dans le domaine de l'environnement** est nécessaire dans l'ensemble de l'Union, y compris des inspecteurs et des autorités policières. Il convient d'intensifier les efforts en matière d'application de la législation et la coopération entre les autorités de contrôle européennes.

La Commission étudiera les moyens de veiller à ce que l'interdiction de la destruction de certains produits de consommation et les obligations de transparence y afférentes en matière de commerce électronique soient effectivement appliquées, y compris par les plateformes de pays tiers. Elle aidera également les États membres et les opérateurs économiques à faire en sorte que les marchandises de contrefaçon ne soient éliminées qu'en dernier recours, en se concentrant davantage sur leur préparation en vue du réemploi ou leur recyclage³².

La Commission:

- invite le colégislateur à adopter rapidement la proposition de réforme douanière et est prête à travailler avec le colégislateur pour étudier de nouvelles mesures qui contribueront à réduire les coûts liés à la surveillance des volumes massifs de petits envois, en particulier au moyen d'une nouvelle taxe de traitement non discriminatoire sur les articles du commerce électronique;
- prévoit d'adopter le premier plan d'action au titre du règlement sur l'écoconception pour des produits durables d'ici avril 2025;
- invite le colégislateur à adopter rapidement la modification ciblée de la directive-cadre sur les déchets. La Commission travaillera en étroite coopération avec les États membres en vue d'une application plus efficace de cette directive, de la directive sur les plastiques à usage unique, de la directive relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques et des règlements sur l'écoconception pour des produits durables, sur les emballages et les déchets d'emballages et sur les batteries à l'égard des détaillants de commerce électronique de pays tiers;
- prévoit de proposer un acte législatif sur l'économie circulaire qui portera sur la possibilité de développer davantage la responsabilité élargie des producteurs et la manière de renforcer l'application de la législation.

2.2. Mesures ciblées: renforcement des contrôles coordonnés pour les marchandises importées

S'agissant d'une priorité de premier plan, la Commission soutiendra une série d'actions ciblées qui mobiliseront les capacités de plusieurs autorités en matière d'exécution coordonnée de toutes les règles pertinentes de l'Union, débouchant sur des résultats immédiats, ainsi que de nouvelles collectes d'éléments de preuve et des efforts soutenus visant à garantir le respect des règles à long terme.

³² Recommandation (UE) 2024/915 de la Commission du 19 mars 2024 relative à des mesures visant à lutter contre la contrefaçon et à renforcer le respect des droits de propriété intellectuelle.

2.2.1. Domaine de contrôle prioritaire (DCP) en matière douanière pour des résultats à court terme et des mesures d'exécution coordonnées

La Commission coordonnera les contrôles douaniers au titre d'un domaine de contrôle prioritaire (DCP)³³ axé sur les produits de pays tiers présentant des risques importants pour la sécurité ainsi qu'un risque de non-conformité, achetés par l'intermédiaire de places de marché en ligne et expédiés directement aux consommateurs de l'Union³⁴.

Dans le cadre de cette action limitée dans le temps, les autorités douanières, en coopération avec les autorités de surveillance du marché et d'autres autorités compétentes, intensifieront les contrôles à l'importation de ces produits afin d'évaluer leur sécurité et leur conformité au regard de la législation relative au marché intérieur, de détecter tout trafic potentiel de marchandises illicites et dangereuses et d'échanger des informations sur les cas de non-conformité.

L'objectif immédiat est de remédier au non-respect des règles et de faire en sorte que ces produits dangereux et non conformes ne soient pas mis sur le marché, ainsi que de dissuader les organisations criminelles d'utiliser le commerce électronique comme canal de trafic. L'action devrait apporter de nouveaux éléments de preuve concernant les produits non conformes et les opérateurs concernés. Elle devrait immédiatement permettre de remédier au défaut de conformité et de faire en sorte que ces produits dangereux et non conformes ne soient pas mis sur le marché.

L'engagement et la coordination entre les autorités seront des facteurs essentiels pour le succès du DCP. Les autorités douanières cibleront et suspendront la mise en libre pratique des envois concernés. Les autorités de surveillance du marché détermineront, en tant qu'experts dans leurs domaines de produits respectifs et, le cas échéant, en coopération avec d'autres autorités spécialisées, si les produits contrôlés respectent l'ensemble de la réglementation applicable. Tous les outils et systèmes existants devront être utilisés de manière coordonnée pour sélectionner les envois, traiter les dossiers, déterminer les cas de non-conformité et procéder à des évaluations ultérieures³⁵. Sur la base de l'analyse des risques résultant de ces constatations, les contrôles futurs seront intensifiés **pour certains opérateurs, biens ou flux commerciaux**, selon le cas, de façon continue. Plus le taux de non-conformité est élevé, plus le niveau de vigilance devrait être élevé lors des étapes ultérieures, afin de renforcer l'application de la législation et la dissuasion et, partant, de contribuer à l'instauration de conditions de concurrence équitables pour les entreprises qui supportent les coûts de mise en conformité.

Si l'opérateur économique n'a pas pris de mesures correctives appropriées et proportionnées pour mettre fin à la non-conformité et si la non-conformité s'avère être systématique, les autorités de surveillance du marché sont invitées à recourir aux moyens correctifs disponibles au titre du règlement sur la surveillance du marché, y compris le retrait et le rappel des produits, l'interdiction de les mettre à disposition sur le marché, ainsi que l'imposition de sanctions reflétant également le caractère systématique de la non-conformité³⁶.

³³ Conformément à l'article 46, paragraphe 3, du code des douanes de l'Union.

³⁴ La liste précise des produits sera déterminée en accord avec les États membres.

³⁵ Par exemple, le système de gestion des risques en matière douanière (CRMS2), le système de contrôle des importations (ICS2), le système d'alerte rapide («Safety Gate») de l'Union, le système d'information et de communication pour la surveillance du marché (ICSMS), le système informatisé visé à l'article 133, paragraphe 4, du règlement (UE) 2017/625 (TRACES) et le système d'alerte rapide pour les denrées alimentaires et les aliments pour animaux (RASFF).

³⁶ Voir articles 16, 19 et 41 du règlement (UE) 2019/2020 sur la surveillance du marché.

Cette action au titre du DCP serait soutenue par le groupe d'experts douaniers³⁷, en étroite coopération avec les autorités de surveillance du marché compétentes et la nouvelle équipe d'experts de l'Alliance douanière de l'Union pour les frontières (EUCABET).

Parallèlement, les actions telles que celles que mène l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) afin de lutter contre les mécanismes de fraude dans le commerce électronique, notamment l'utilisation abusive des règles relatives au guichet unique pour les importations, se poursuivront.

À moyen terme, les faits et les éléments de preuve recueillis au titre du DCP devraient être partagés par un plus grand nombre d'autorités et soutenir des mesures d'exécution coordonnées entre les autorités douanières et les autorités chargées de la surveillance du marché, de l'environnement, de la protection des consommateurs et des services numériques. En particulier, le DCP pourrait appuyer la mise en application du règlement sur les services numériques et les actions menées par le réseau pour la sécurité des consommateurs.

Les conclusions découlant du DCP devraient également alimenter le troisième programme de travail pluriannuel concernant l'instrument relatif aux équipements de contrôle douanier³⁸, dont l'adoption est prévue en 2025, y compris un appel consacré au commerce électronique doté d'un budget de 100 millions d'EUR³⁹.

La Commission invite tous les États membres à participer au DCP et publiera un rapport public sur les enseignements tirés et les conclusions.

2.2.2. Actions conjointes de contrôle de l'application de la législation en matière de sécurité des produits, de lutte contre la contrefaçon et de renforcement de la sécurité

Le règlement sur la surveillance du marché et le règlement relatif à la sécurité générale des produits confèrent aux autorités de surveillance du marché des États membres les pouvoirs nécessaires en matière de contrôle de l'application de la législation, y compris en ce qui concerne les produits vendus en ligne. Ces autorités peuvent, par exemple, émettre des injonctions relatives au retrait de produits dangereux ou non conformes des boutiques en ligne et des places de marché en ligne. Les produits faisant l'objet d'une enquête et les mesures qui s'y rapportent doivent être signalés dans l'ICSMS et les mesures prises concernant les produits dangereux doivent être notifiées par les États membres à Safety Gate⁴⁰, le système d'alerte rapide de l'Union pour les produits non alimentaires dangereux, géré par la Commission.

Fortes des enseignements des premières expériences du DCP, la Commission mettra en place une **activité coordonnée spéciale en matière de sécurité des produits**, ouverte à tous les États membres, afin d'améliorer la **coopération structurelle entre les autorités douanières et les autorités de surveillance du marché** en ce qui concerne les produits ou catégories de produits vendus en ligne, d'évaluer conjointement les risques et de définir les mesures

³⁷ Le groupe d'experts douaniers – section «Contrôles et gestion du risque», composé d'experts en gestion du risque des États membres, se réunit avec la participation des autorités de surveillance du marché.

³⁸ La Commission a déjà alloué plus de 550 millions d'EUR dans le cadre des deux premiers programmes de travail pluriannuels (2021-2022 et 2023-2024, respectivement) aux points de passage frontaliers et aux laboratoires douaniers. Plus de 440 millions d'EUR étant encore disponibles au titre du CFP actuel, le programme continuera à soutenir et à donner la priorité au commerce électronique. Afin de renforcer davantage ces contrôles, l'interopérabilité (échange d'informations) et le partage d'équipements avec d'autres autorités (en particulier les autorités de surveillance du marché) seront également mis en avant.

³⁹ L'enveloppe est destinée à financer le contrôle du commerce électronique par les autorités douanières de l'Union, mais les équipements utilisés conjointement par les autorités douanières et les autorités de surveillance du marché ou les autorités sanitaires sont également admissibles.

⁴⁰ <https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home>.

correctives appropriées. En outre, la Commission proposera également en 2025, dans le cadre du réseau pour la sécurité des consommateurs, d'exécuter des **activités conjointes d'essai prévues par ce réseau**, ce qui permettrait également aux autorités de surveillance du marché de procéder à des essais par sondage sur des produits en ligne, sous une identité d'emprunt. **La Commission invite les États membres à participer activement à ces activités.**

Au cours du deuxième trimestre de 2025, le **réseau pour la sécurité des consommateurs** effectuera son premier contrôle en matière de sécurité des produits⁴¹ afin de vérifier et de faire respecter la conformité des références de produits des catégories les plus fréquemment commandées en ligne. À l'aide de l'outil de surveillance électronique de l'Union fourni par la Commission, les autorités se concentreront sur l'exhaustivité des informations de sécurité figurant dans une référence de produit, y compris les coordonnées de la personne responsable de l'Union, et sur la détection de produits qui ont déjà été signalés au Safety Gate de l'Union.

La Commission s'emploie également à renforcer le **réseau européen des laboratoires douaniers**⁴², qui est fondamental pour soutenir le travail des autorités de surveillance du marché et des autorités sanitaires et douanières. Elle met également en place des **installations d'essai de l'Union** au titre du règlement sur la surveillance du marché afin de renforcer la capacité d'essai de produits des autorités de surveillance du marché dans les États membres⁴³.

Parmi les nouvelles actions contre la contrefaçon et les autres produits illicites, la Commission soutient les préparatifs de la nouvelle plateforme pluridisciplinaire européenne contre les menaces criminelles (EMPACT) pour la période 2026-2029. Cette plateforme devrait permettre, par le levier de la coordination entre les services répressifs, y compris la police, les douanes et les parquets, de lutter contre les produits nocifs, non conformes et illicites liés à des activités criminelles. En outre, l'**Office européen de lutte antifraude (OLAF)** continue d'enquêter sur les importations frauduleuses, par l'intermédiaire du commerce électronique, de produits contrefaits nocifs pour la santé et la sécurité des consommateurs.

La Commission soutient également l'innovation européenne (consortiums d'innovateurs européens, industrie et autorités) afin de mettre au point des technologies européennes innovantes pour la sécurité du commerce électronique⁴⁴.

La Commission:

- propose un domaine de contrôle prioritaire (DCP) sur les importations de produits du commerce électronique expédiés directement aux consommateurs, avec la coopération des autorités de surveillance du marché, ainsi qu'un objectif à moyen terme consistant à contribuer à l'application coordonnée d'un ensemble plus large de règles, y compris la réglementation numérique. La Commission invite les États membres à participer et publiera un rapport public sur les enseignements tirés et les conclusions;
- soutient une nouvelle activité coordonnée en matière de sécurité des produits et d'autres

⁴¹ Actions de contrôle coordonnées simultanées.

⁴² En rationalisant, coordonnant et optimisant l'utilisation des ressources humaines et techniques dans les laboratoires douaniers de l'Union, qui s'occupent principalement des drogues illicites et des stupéfiants, mais également des denrées alimentaires et des boissons, des articles textiles ou autres produits manufacturés, des matières plastiques et autres substances chimiques.

⁴³ Des installations d'essai de l'Union ont été désignées en vertu de l'article 21 du règlement (UE) 2019/1020 dans plusieurs secteurs de produits, dont les jouets, les équipements radioélectriques et l'écoconception/l'étiquetage énergétique.

⁴⁴ Il s'agit notamment des projets de recherche PARSEC (sécurité des colis et des courriers pour les services postaux et de courrier rapide), iFLOWS (technologies avancées de scannage et de détection de matériel illicite pour les services postaux et les flux de courrier rapide) et ODYSSEUS, financés par l'Union.

actions conjointes de surveillance du marché axées sur la sécurité des produits dans le commerce électronique et invite les États membres à y participer activement;

- s'attelle à la lutte contre le trafic de marchandises illicites et les marchandises non conformes à la législation liée à l'économie circulaire, y compris le commerce électronique, conformément aux priorités du prochain cycle EMPACT.

2.3. Application rigoureuse de la législation de l'Union protégeant les consommateurs en ligne

L'Union dispose d'un ensemble complet de règles, unique au monde, visant à protéger les consommateurs en ligne et à définir des responsabilités très claires pour les places de marché en ligne. Le contrôle de l'application de l'acquis en matière de protection des consommateurs, ainsi que des nouveaux règlements sur les services numériques et sur les marchés numériques, constitue une priorité absolue pour la Commission. Des actions coordonnées et une coopération étroite sont essentielles – entre les autorités et avec toutes les parties prenantes, comme l'illustrent les enquêtes récentes⁴⁵ –, ainsi que des cadres tels que la panoplie d'instruments de l'Union contre la contrefaçon⁴⁶.

2.3.1. Responsabilités des places de marché en ligne: le règlement sur les services numériques

Le règlement sur les services numériques fixe des règles à l'échelle de l'Union pour les intermédiaires en ligne, y compris pour les places de marché en ligne qui mettent en relation les vendeurs et les consommateurs. Les règles visent à faire en sorte que les professionnels ne puissent vendre sur des places de marché en ligne que des produits conformes aux prescriptions pertinentes en matière de sécurité des produits et à d'autres exigences.

Les places de marché en ligne ont l'obligation de lutter contre les biens illicites proposés par l'intermédiaire de leurs services. Il s'agit, par exemple, de l'obligation de mettre en place des mécanismes conviviaux de «notification et action» et de plainte, du devoir de coopération avec les signaleurs de confiance, de l'interdiction des interfaces truquées, des règles en matière de publicité et des obligations détaillées en matière de transparence, y compris la manière dont les produits sont recommandés aux consommateurs.

Les places de marché en ligne ont également une obligation de «**connaissance de la clientèle**» qui devrait dissuader les vendeurs qui ne respectent pas la législation de proposer leurs produits dans l'Union par leur intermédiaire et apporter un soutien pratique au traçage des professionnels qui n'appliquent pas les règles de l'Union. Dans la pratique, les places de marché doivent recueillir des informations sur les professionnels avant que ces derniers proposent leurs produits sur la plateforme. Ces informations comprennent, par exemple, l'identité et les coordonnées du professionnel, des informations sur son compte de paiement, ses données d'inscription au registre du commerce et une autocertification selon laquelle le professionnel s'engage à ne proposer que des produits conformes aux règles de l'Union. Au plus tard le 17 février 2025, les places de marché devaient avoir tout mis en œuvre pour recueillir et évaluer les informations des professionnels déjà présents sur leur plateforme un an auparavant, c'est-à-dire le 17 février 2024. Elles doivent toujours demander ces

⁴⁵ Voir l'enquête coordonnée menée contre Temu par la Commission européenne, au titre du règlement sur les services numériques, et le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), au titre des règles de protection des consommateurs, infra, p. 16.

⁴⁶ Recommandation (UE) 2024/915 de la Commission du 19 mars 2024 relative à des mesures visant à lutter contre la contrefaçon et à renforcer le respect des droits de propriété intellectuelle.

informations et effectuer des contrôles similaires pour chaque professionnel qui rejoint la plateforme avant que le professionnel en question puisse proposer des produits dans l'Union.

Dans le cadre de ses tâches de surveillance, la Commission est particulièrement attentive à l'application de cette obligation qui constitue un instrument essentiel pour dissuader les vendeurs malhonnêtes de cibler des consommateurs dans l'Union. Les informations recueillies auprès du professionnel sont fondamentales pour les consommateurs, mais également pour les mesures correctives propres de la plateforme, consistant par exemple à suspendre les professionnels qui proposent de manière répétée des biens illégaux. En outre, ces informations peuvent également être utiles aux autorités compétentes, par exemple pour la surveillance des règles en matière de sécurité des produits. Le règlement sur les services numériques facilite le caractère exécutoire des injonctions de retrait des contenus illégaux émises par les autorités judiciaires ou administratives compétentes, y compris en ce qui concerne les produits illégaux proposés par les vendeurs.

Les places de marché sont également tenues de garantir la «conformité dès la conception», ce qui signifie que leur interface doit permettre aux professionnels de fournir toutes les informations précontractuelles et autres informations sur la conformité et la sécurité des produits requises en vertu du droit de l'Union applicable. Elles doivent également informer les consommateurs lorsqu'ils ont acheté un produit illégal par l'intermédiaire de leurs services.

Vingt-cinq plateformes en ligne, y compris plusieurs places de marché en ligne⁴⁷, ont été désignées par la Commission comme très grandes plateformes en ligne et très grands moteurs de recherche⁴⁸, la moyenne mensuelle de leurs destinataires dans l'Union étant supérieure à 45 millions. Ces plateformes doivent mettre en place des mesures solides pour évaluer et atténuer les risques posés par la conception, le fonctionnement et l'utilisation de leurs services. Elles sont notamment tenues d'évaluer et d'atténuer les risques liés à la diffusion de biens non conformes, les risques menaçant le niveau élevé de protection des consommateurs dans l'Union, ou les risques liés à la santé publique, aux mineurs et au bien-être physique des personnes.

La Commission considère comme hautement prioritaires les mesures d'exécution liées à ces risques sur les places de marché en ligne désignées et renforce la coopération et la coordination avec les autorités nationales compétentes.

La Commission a lancé des actions d'enquête au titre du règlement sur les services numériques à l'égard de SHEIN⁴⁹ et d'Amazon⁵⁰ et a formellement ouvert des procédures contre AliExpress le 14 mars 2024⁵¹ et Temu le 31 octobre 2024⁵². Cette dernière enquête est

⁴⁷ Amazon, AliExpress, Apple AppStore, Booking, Google Shopping, Google Play, SHEIN, Temu et Zalando.

⁴⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/list-designated-vlops-and-vloses>.

⁴⁹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-requests-information-online-marketplaces-temu-and-shein-compliance-digital-services-act>.

⁵⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-sends-request-information-amazon-under-digital-services-act>.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-requests-information-amazon-under-digital-services-act>.

⁵¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-opens-formal-proceedings-against-aliexpress-under-digital-services-act>.

⁵² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-opens-formal-proceedings-against-temu-under-digital-services-act>.

également complétée par une action coordonnée dans le cadre du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (ci-après le «réseau CPC»)»⁵³.

La Commission continuera de contrôler le respect des règles et, le cas échéant, d'ouvrir des procédures dans le cadre desquelles elle pourrait se concentrer sur les mesures les plus efficaces, telles que l'obligation de «connaissance de la clientèle», le respect systématique par les places de marché en ligne des injonctions de retrait ou d'information reçues des autorités compétentes, en soutenant les actions coordonnées de ces dernières et l'application de la législation qui relève de leurs compétences. La Commission est particulièrement attentive au modèle économique hybride de certaines places de marché, c'est-à-dire aux cas dans lesquels celles-ci jouent un rôle d'intermédiaire et sont elles-mêmes des vendeurs directs ou exercent un contrôle sur les vendeurs⁵⁴.

La Commission s'appuiera également sur des actions coordonnées telles que le DCP et celles menées avec le réseau CPC et prendra acte de leurs conclusions relatives aux enquêtes menées au titre du règlement sur les services numériques.

La Commission s'efforcera en outre de renforcer ses capacités en passant des **accords avec d'autres organes et organismes de l'Union disposant d'une expertise pertinente**, tels qu'un arrangement de travail avec l'**Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO)**, afin de soutenir ses actions répressives concernant les plateformes de commerce électronique susceptibles de représenter un risque systémique d'inondation de contrefaçons dans l'Union.

Il est essentiel de mettre en place un **solide réseau d'autorités de contrôle** dans l'ensemble de l'Union, en coordonnant les efforts, en partageant les informations, en rationalisant les actions et en amplifiant l'incidence globale des mesures d'exécution et de la surveillance réglementaire. Au sein des États membres, les coordinateurs pour les services numériques sont compétents pour l'application du règlement sur les services numériques. **D'autres autorités compétentes devraient également être associées efficacement**, en particulier celles qui possèdent une expertise et des compétences connexes en matière de sécurité des produits, de conformité et de protection des consommateurs. Depuis qu'il a entamé ses travaux en février 2024, le **Comité européen des services numériques** est devenu un réseau fondamental de régulateurs favorisant la coopération et dispose d'un groupe de travail spécifique pour la protection des consommateurs, qui assure le lien avec le réseau CPC.

Afin de recueillir des éléments de preuve de manière plus significative, certains États membres ont pris l'initiative de mettre en place une coopération intersectorielle au moyen d'un **groupe de travail responsable des questions relatives au commerce électronique au niveau national**, y compris les coordinateurs pour les services numériques, la protection des consommateurs, la surveillance du marché et les autorités douanières. La Commission est prête à soutenir la création de ces groupes de travail dans tous les États membres en 2025, avec l'aide des agents chargés de l'application du règlement sur les services numériques placés dans les représentations de la Commission, et à veiller à ce qu'ils alimentent les travaux du **Comité européen des services numériques** et contribuent aux mesures d'exécution prises au niveau national et par la Commission au titre du règlement sur les services numériques.

⁵³ Voir ci-après et à l'adresse suivante: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_24_5707.

⁵⁴ Pour les produits vendus directement par la place de marché en ligne ou lorsque cette dernière exerce un contrôle sur le vendeur, le fournisseur pourrait être tenu pour responsable de la vente de produits illégaux, conformément à l'article 6 du règlement sur les services numériques.

Parallèlement à ces efforts, la Commission évaluera également, d'ici novembre 2025, la manière dont **le règlement sur les services numériques interagit avec d'autres actes juridiques, tels que l'acquis en matière de protection des consommateurs et les règles en matière de sécurité des produits**⁵⁵. Le cas échéant, le rapport présenté à ce titre **peut être assorti d'une proposition de simplification des règles existantes**.

2.3.2. Responsabilités des opérateurs commerciaux et autres entreprises en ligne: promouvoir et appliquer les règles en matière de protection des consommateurs

Qu'ils vendent ou non par l'intermédiaire de places de marché en ligne, les opérateurs commerciaux qui proposent leurs biens et services dans l'Union, y compris ceux établis dans des pays tiers, doivent respecter la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs⁵⁶. Les règles s'appliquent en ligne comme hors ligne, et elles garantissent le niveau le plus élevé de protection des consommateurs, par exemple en protégeant les consommateurs de l'Union contre les pratiques trompeuses et les escroqueries et en leur permettant de prendre des décisions en connaissance de cause et d'éviter des coûts ou des risques cachés.

En outre, les places de marché en ligne peuvent influencer les décisions des consommateurs au moyen de leurs interfaces, notamment en déterminant le classement des résultats de recherche, en fournissant des recommandations, mais également en utilisant des designs trompeurs, une conception addictive et une publicité personnalisée agressive ou non sollicitée. Le **règlement sur les services numériques** interdit les designs trompeurs sur les places de marché en ligne et réglemente d'autres pratiques, en imposant des obligations, par exemple, en ce qui concerne la conception de leurs interfaces et de leurs systèmes de recommandation, en imposant des obligations d'information aux consommateurs et en leur interdisant de présenter certains types de publicités personnalisées.

Les places de marché en ligne sont également soumises aux dispositions générales du droit de la consommation de l'Union qui s'appliquent à tous les opérateurs commerciaux et interdisent les pratiques commerciales déloyales qui nuisent aux choix des consommateurs. Le bilan de qualité sur l'équité numérique⁵⁷ a mené à la conclusion selon laquelle l'approche largement fondée sur des principes de la législation en matière de protection des consommateurs n'offrait pas une sécurité juridique suffisante en ce qui concerne leur application dans l'environnement numérique, au-delà du règlement sur les services numériques. La Commission prévoit de proposer un **règlement sur l'équité numérique** afin de renforcer la protection des consommateurs de manière ciblée, en rendant plus concrets les principes énoncés dans les règles existantes en matière de protection des consommateurs et en comblant les lacunes recensées.

⁵⁵ Conformément à l'article 91 du règlement sur les services numériques.

⁵⁶ Par exemple, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

⁵⁷ [Document de travail des services de la Commission, «Fitness Check on EU consumer law on digital fairness» | Commission européenne](#) (Bilan de qualité du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs pour ce qui est de l'entité numérique).

Les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs ou les juridictions nationales sont chargées de faire appliquer la législation en matière de protection des consommateurs. Elles peuvent, par exemple, ordonner que des sites internet ou des comptes de médias sociaux contenant des escroqueries soient corrigés, désactivés ou supprimés, et ordonner la clôture des comptes des opérateurs commerciaux non coopératifs.

La Commission coopère avec le **réseau de coopération en matière de protection des consommateurs** (réseau CPC), un réseau d'autorités chargées de faire appliquer la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs. La Commission peut alerter le réseau CPC lorsqu'il existe des motifs raisonnables de soupçonner qu'une infraction au droit de l'Union a été commise. La Commission coordonne ces actions lorsqu'une grande partie des consommateurs de l'Union sont concernés. Le réseau CPC a mené plusieurs actions⁵⁸ et peut en engager de nouvelles contre des opérateurs du commerce électronique au titre du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC). Dans ce contexte, une action est en cours contre Temu.

Le 3 février 2025, **le réseau CPC et la Commission ont également informé SHEIN du lancement d'une action coordonnée** visant à enquêter sur le respect, par la place de marché en ligne et le détaillant en ligne, de certaines obligations découlant de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs⁵⁹. L'enquête conjointe en cours du réseau CPC est coordonnée par la Commission.

Des efforts coordonnés: le règlement sur les services numériques et les actions menées par le réseau CPC contre Temu

Les enquêtes récentes concernant Temu montrent comment le règlement sur les services numériques, le réseau CPC et les instruments réglementaires peuvent se renforcer mutuellement, et comment les autorités peuvent tirer parti de leurs pouvoirs pour mener des actions efficaces.

Le 31 octobre 2024, la Commission a ouvert une enquête sur Temu⁶⁰ pour des soupçons de violation du règlement sur les services numériques, concernant notamment l'identification des risques et l'absence de mesures d'atténuation visant à limiter la réapparition d'opérateurs malhonnêtes précédemment suspendus ou la réapparition de marchandises non conformes; les risques liés à la conception addictive du service, y compris les programmes de fidélité de type ludique, et les systèmes mis en place par Temu pour atténuer les risques découlant de cette conception addictive et de la vente agressive, y compris au moyen de designs trompeurs, qui pourraient avoir des conséquences négatives sur le bien-être physique et mental d'une personne; les systèmes de recommandation, y compris la fourniture d'au moins une option facilement accessible qui ne repose pas sur le profilage; et l'obligation de donner accès aux données aux chercheurs.

L'enquête de la Commission est en cours et est soutenue par les autorités douanières, les autorités de surveillance du marché et les autorités chargées de la protection des consommateurs par l'intermédiaire du Comité européen des services numériques. La Commission est également informée par les réponses de Temu à ses demandes de

⁵⁸ Par exemple, des actions coordonnées du réseau CPC contre AliExpress ou Wish: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/market-places-and-digital-services_fr.

⁵⁹ La directive sur les pratiques commerciales déloyales, la directive relative aux droits des consommateurs, la directive sur les clauses abusives dans les contrats, la directive sur l'indication des prix et la directive sur le commerce électronique. Le lancement d'une telle action coordonnée est sans préjudice des conclusions qui seront tirées ultérieurement.

⁶⁰ Voir supra, p. 14.

renseignements, ainsi que par des éléments de preuve provenant d'enquêtes mystères et de plaintes de consommateurs présentées par des tiers⁶¹. Si la Commission devait conclure que la plateforme enfreint le règlement sur les services numériques, le fournisseur serait confronté, entre autres sanctions, à d'éventuelles amendes pouvant aller jusqu'à 6 % de son chiffre d'affaires global.

Le 8 novembre 2024, à la suite d'une enquête conjointe menée par le réseau CPC et coordonnée par la Commission, le réseau CPC a informé⁶² Temu qu'un certain nombre de pratiques étaient considérées comme contraires à la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs. Il s'agit notamment de pratiques liées à de fausses remises, à des designs trompeurs visant à faire pression sur les consommateurs, à une ludification forcée, à des informations manquantes et trompeuses, à de faux avis et à des coordonnées cachées. Le réseau CPC a enjoint à Temu de proposer des engagements sur la manière dont l'entreprise résoudra les problèmes.

En outre, le réseau CPC a demandé des informations à Temu afin d'évaluer le respect par l'entreprise d'autres obligations découlant du droit de la consommation de l'Union, telles que l'obligation d'informer clairement les consommateurs du fait que le vendeur d'un produit est un professionnel ou non, de veiller à ce que les classements, les avis et les notations des produits ne soient pas présentés aux consommateurs de manière trompeuse, que les réductions de prix soient annoncées et calculées correctement, et de veiller à ce que toute allégation environnementale soit exacte et étayée.

Les réponses de Temu aux conclusions et aux questions adressées par le réseau CPC sont en cours d'évaluation.

La Commission reste déterminée à soutenir et à coordonner les travaux menés par le réseau CPC en matière d'application de la législation en utilisant tous les instruments disponibles. Par exemple, les capacités d'IA de sa panoplie d'instruments de collecte de preuves **eLab** seront utilisées pour effectuer des contrôles automatisés simultanés sur les grandes places de marché en ligne. La Commission prévoit de partager les résultats de ces contrôles avec le réseau CPC, qui peut décider d'assurer le suivi des mesures d'exécution prises au titre du règlement CPC.

Conformément aux conclusions de son récent rapport⁶³ sur l'application du **règlement CPC**, la Commission réfléchit à une révision du règlement⁶⁴, afin de renforcer encore l'application de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs, en particulier en ce qui concerne les pratiques illégales répandues, que les auteurs soient établis à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union, en vue de garantir des conditions de concurrence équitables.

2.3.3. Règlement des litiges pour le commerce électronique

Malgré tous les efforts déployés, certaines situations dans lesquelles des biens non conformes seront achetés dans l'Union se produiront inévitablement, et il est important que les consommateurs aient accès à des voies de recours efficaces. Le nouveau cadre en matière de responsabilité du fait des produits défectueux adopté en octobre 2024 sera applicable à partir de fin 2026⁶⁵ et garantira qu'il existe toujours une personne responsable des produits lorsque

⁶¹ [Taming Temu | BEUC](#).

⁶² https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_24_5707.

⁶³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52024DC0311>.

⁶⁴ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13535-Protection-des-consommateurs-renforcement-de-la-cooperation-en-matiere-dapplication-de-la-legislation_fr.

⁶⁵ Directive (UE) 2024/2853 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2024 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux et abrogeant la directive 85/374/CEE du Conseil.

le fabricant n'est pas établi dans l'Union. Le règlement sur les services numériques fournit également aux consommateurs et à leurs représentants des outils leur permettant de signaler les marchandises illégales proposées sur les places de marché en ligne et de demander réparation.

En outre, **la Commission a proposé un réexamen de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC)⁶⁶** visant à faire en sorte que la législation relative au règlement extrajudiciaire des litiges soit adaptée à l'ère numérique, y compris lorsque les litiges concernent des opérateurs tiers. **La Commission invite les colégislateurs à adopter rapidement la directive révisée relative au RELC** et demande l'adoption de la **recommandation** qui l'accompagne et vise à promouvoir des critères de qualité élevée en ce qui concerne les procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union⁶⁷.

2.3.4. Offrir de nouveaux débouchés commerciaux aux autres opérateurs pour atteindre les consommateurs de l'Union en ligne: le règlement sur les marchés numériques

Les PME européennes sont devenues fortement dépendantes des plateformes en ligne, y compris des places de marché en ligne. Le règlement sur les marchés numériques offre aux autres entreprises, y compris aux petites places de marché en ligne, la possibilité de devenir prochainement une plateforme attrayante. Pour que cette possibilité soit réelle, les entreprises doivent, par exemple, être en mesure de passer d'une plateforme à une autre sans perdre leurs données. Le règlement sur les marchés numériques oblige les contrôleurs d'accès⁶⁸ à fournir la portabilité des données en temps réel et en continu aux utilisateurs finals et aux tiers autorisés, ainsi que l'accès aux données pour les entreprises utilisatrices et les tiers autorisés.

La Commission accordera la priorité à l'application des règles et à la surveillance effectives en vertu des pouvoirs que lui confère le règlement sur les marchés numériques à l'égard des contrôleurs d'accès, y compris pour les pratiques qui ont une incidence sur le secteur européen du commerce électronique, afin de faire en sorte que ces contrôleurs d'accès respectent leurs obligations de mettre en place des mesures pour se conformer au règlement sur les marchés numériques. La Commission aura recours à tous les outils du règlement sur les marchés numériques, y compris, le cas échéant, au recrutement d'experts et d'auditeurs pour accéder aux algorithmes des contrôleurs d'accès et contrôler le respect des obligations qui leur incombent.

La Commission:

- continuera de donner la priorité aux mesures d'exécution au titre du règlement sur les services numériques en ce qui concerne le respect de la législation par les grandes places de marché en ligne. La Commission intensifiera ses actions de surveillance au titre du règlement sur les services numériques, renforcera ses capacités et ses partenariats avec les agences de l'Union, telles que l'EUIPO, et participera à des actions coordonnées avec les autorités compétentes;
- invite les États membres à désigner des autorités compétentes et à mettre en place des

⁶⁶ Proposition de directive modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828.

⁶⁷ Recommandation (UE) 2023/2211 de la Commission du 17 octobre 2023 concernant les exigences de qualité applicables aux procédures de règlement des litiges proposées par les places de marché en ligne et les organisations professionnelles de l'Union.

⁶⁸ Par exemple, Google Shopping, Amazon Marketplace et Meta Marketplace. Voir la liste complète des contrôleurs d'accès désignés à l'adresse suivante: [DMA designated Gatekeepers](#) (Contrôleurs d'accès désignés par le règlement sur les marchés numériques).

groupes de travail responsables des questions relatives au commerce électronique, afin de soutenir l'application du règlement sur les services numériques et les actions coordonnées dans le cadre d'autres régimes juridiques. La Commission apportera son appui aux États membres par l'intermédiaire des nouveaux agents chargés de l'application du règlement sur les services numériques dans ses représentations et par la coordination au sein du comité européen des services numériques;

- évaluera la manière dont le règlement sur les services numériques interagit avec d'autres actes juridiques;
- continuera de soutenir le réseau CPC, notamment au moyen de sa boîte à outils de collecte de preuves eLab;
- poursuivra les travaux sur une éventuelle révision du règlement CPC;
- invite les colégislateurs à adopter rapidement la directive révisée relative au règlement extrajudiciaire des litiges;
- accordera la priorité à l'application du règlement sur les marchés numériques en ce qui concerne la manière dont les contrôleurs d'accès numériques influent sur le secteur du commerce électronique.

2.4. Une meilleure capacité de surveillance grâce aux outils numériques

Les solutions numériques peuvent constituer des vecteurs essentiels pour la surveillance du paysage du commerce électronique, en aidant les autorités et les acteurs légitimes du marché à garantir le respect du droit de l'Union.

Premièrement, la Commission donne la priorité à la mise en œuvre effective du passeport numérique de produit, comme le prévoient le REPD, le règlement relatif aux batteries et d'autres actes législatifs sectoriels pertinents. Au fil du temps, la plupart des marchandises physiques mises sur le marché de l'Union ou mises en service nécessiteront un passeport numérique. Le REPD prévoit l'adoption d'actes délégués sectoriels qui fixeront progressivement des exigences en matière d'écoconception et introduiront le passeport numérique pour des groupes de produits spécifiques. Le premier plan de travail, qui définit les produits qui seront prioritaires au cours des prochaines années, sera adopté en avril 2025. Il apportera une transparence et une traçabilité sans précédent tout au long des chaînes de valeur des produits et fournira des informations pertinentes telles que les performances techniques, l'origine, les matériaux, l'incidence environnementale et les recommandations en matière de réparation, de recyclage et d'élimination des produits, grâce à un système qui imposera une charge administrative minimale aux entreprises participantes.

La Commission s'efforcera également de proposer de **réutiliser le système de passeport numérique dans d'autres domaines d'action, en s'en servant comme point d'entrée pour d'autres informations et documents spécifiques au produit, tels que les certificats de conformité**.

Le passeport numérique, associé à l'environnement de guichet unique de l'Union pour les douanes et, par la suite, à la plateforme des données douanières de l'Union, **simplifiera également le travail des autorités douanières, des autorités de surveillance du marché et des opérateurs économiques** lorsqu'un produit entrera sur le marché de l'Union. Les informations pertinentes relatives à l'évaluation de la conformité et à la traçabilité étant regroupées sous un identifiant unique, les autorités douanières pourront vérifier plus efficacement que toutes les informations nécessaires sur le produit ont été fournies dans le passeport numérique. Les autorités douanières utiliseront également les informations mises à

disposition au moyen du passeport numérique à des fins de gestion des risques et pour cibler leurs contrôles. Cela permettra non seulement de réduire les coûts pour les organismes nationaux chargés de faire appliquer la législation, mais également d'améliorer considérablement la sécurité des produits dans l'ensemble du marché unique et de simplifier la vie des entreprises qui respectent les règles.

En outre, un certain nombre d'outils informatiques et de bases de données aident les autorités compétentes et parfois les places de marché en ligne à détecter les produits illégaux. La Commission prépare actuellement un projet visant à **rationaliser les bases de données existantes**, y compris, dans un premier temps, le système Safety Gate de l'Union et le système de gestion des risques en matière douanière, **en un système unifié et interopérable** qui renforcera les synergies entre les informations recueillies par les différentes autorités et garantira l'interopérabilité avec le passeport numérique. Ce processus devrait faciliter la détection plus rapide des produits non conformes et le suivi par les autorités compétentes. Il devrait permettre aux places de marché en ligne de réagir plus efficacement aux menaces et de mettre en place des contrôles aléatoires des produits.

Enfin, la Commission met à la disposition des autorités de surveillance du marché de nouveaux **robots d'indexation du web dotés d'IA**. L'outil de surveillance électronique «Webcrawler» (robot d'indexation du web) est déjà disponible et utilisé pour signaler la réapparition de produits dangereux ayant été recensés en tant que tels dans Safety Gate et génère des demandes de retrait automatisées. La Commission a mis au point des robots d'indexation du web pour détecter les produits qui ne respectent pas les exigences en matière d'écoconception et d'étiquetage énergétique. Elle prévoit également de mettre à disposition, en 2025, un autre robot d'indexation du web permettant de procéder à des recherches automatisées de produits potentiellement non conformes sur les places de marché en ligne⁶⁹.

La Commission:

- donnera la priorité à la mise en œuvre du passeport numérique pour différentes catégories de produits. Un premier plan d'action sera adopté d'ici avril 2025;
- entend rationaliser les bases de données existantes en un système interopérable, en mettant l'accent, dans un premier temps, sur le système Safety Gate et le système de gestion des risques en matière douanière (CRMS2), début 2025;
- continuera à fournir aux autorités de surveillance du marché l'outil de surveillance électronique «Webcrawler» (robot d'indexation du web) pour la réapparition de produits dangereux et mettra à disposition un autre robot d'indexation du web pour détecter de nouvelles inscriptions sur la liste.

2.5. Donner aux consommateurs les moyens d'agir, fournir de meilleures informations aux opérateurs commerciaux et encourager les actions volontaires

La sensibilisation, l'éducation et l'information sont des outils solides pour donner aux consommateurs les moyens de faire des choix conformes à leurs intérêts et à leurs valeurs, ainsi que des outils efficaces pour dissuader les professionnels de vendre des produits dangereux, contrefaits ou non conformes.

La Commission soutient une série de mesures visant à informer les consommateurs en ligne. Par exemple, les exigences en matière d'écoconception applicables aux textiles et

⁶⁹ Cet outil devrait examiner les offres de produits et les avis des consommateurs, en utilisant des mots-clés indiquant une non-conformité potentielle, sélectionnés par les inspecteurs chargés de la surveillance du marché, et en établissant des listes de produits potentiellement non conformes.

autres produits au titre du REPD permettront de mieux informer les consommateurs sur les aspects de durabilité tels que les incidences environnementales, l'utilisation de l'énergie, la réparabilité ou la durabilité. En outre, la Commission soutiendra la **formation des professionnels engagés dans la protection des consommateurs dans les États membres** dans le cadre de la prochaine phase du **programme de formation des formateurs «ConsumerPRO»**, qui permettra aux associations de consommateurs de fournir sur le terrain des conseils plus personnalisés en ce qui concerne les habitudes d'achat durables.

Par ailleurs, la proposition de règlement de la Commission⁷⁰ «CountEmissions EU» vise à améliorer la transparence en ce qui concerne la performance des livraisons en établissant des règles communes pour la comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre des services de transport.

Au cours des vingt dernières années, le **réseau des centres européens des consommateurs (réseau CEC), cofondé par la Commission**, sensibilise les consommateurs de l'Union à leurs droits au sein du marché unique et les aide à résoudre les litiges transfrontières⁷¹. Le réseau CEC intensifiera ses campagnes de sensibilisation sur les droits des consommateurs, les risques potentiels et les mécanismes de recours lors des achats en ligne, en mettant l'**accent sur les opérateurs commerciaux de pays tiers**. Le dialogue pourrait également être engagé avec les places de marché en ligne.

L'Union dispose également d'un certain nombre d'autres cadres de sensibilisation, d'assistance mutuelle et de mesures volontaires adoptés par les places de marché en ligne et d'autres plateformes en ligne, ainsi que par les représentants de la société civile et du secteur. Il s'agit, par exemple, de l'engagement en matière de sécurité des produits⁷², auquel participent onze plateformes, du protocole d'accord sur la vente de contrefaçons, qui rassemble des places de marché et des marques en ligne, ainsi que du forum de l'UE sur l'internet, initialement axé sur les contenus à caractère terroriste en ligne, mais intégrant également des actions et un ensemble de connaissances sur la lutte contre les ventes de drogues en ligne, qui fournit des renseignements sur les mots-clés et les tactiques utilisés par les trafiquants de drogue en ligne.

La Commission:

- soutiendra, notamment par l'intermédiaire du réseau des centres européens des consommateurs (réseau CEC), de nouvelles campagnes de sensibilisation, en mettant l'accent sur les opérateurs commerciaux de pays tiers;
- soutiendra, dans le cadre du programme ConsumerPRO, la formation des professionnels engagés dans la protection des consommateurs dans les États membres afin de fournir des conseils plus personnalisés aux consommateurs;
- invite le législateur à adopter la proposition de règlement «CountEmissionsEU»;
- continuera de soutenir et d'encourager la coopération volontaire des places de marché en ligne et d'autres parties prenantes dans le cadre de forums tels que l'engagement en matière de sécurité des produits⁺, le protocole d'accord sur la vente de contrefaçons ou le forum de l'UE sur l'internet.

⁷⁰ [Comptabilisation des émissions liées aux transports – «CountEmissions EU».](#)

⁷¹ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_fr.

⁷² [Engagement en matière de sécurité des produits – Commission européenne.](#)

2.6. Coopération bilatérale et considérations commerciales

Les préoccupations mises en évidence par la Commission dans la présente communication et liées aux envois de faible valeur importés sont partagées dans le monde entier. D'autres pays étudient ou ont déjà appliqué des mesures telles que des réductions ou des exemptions de minimis sur les tarifs douaniers, l'introduction de la TVA pour les envois de minimis ou le renforcement de leur propre cadre réglementaire pour les plateformes de commerce électronique.

Accroître la sensibilisation des vendeurs dans les pays tiers est également une mesure extrêmement importante. Par exemple, compte tenu du nombre élevé de produits importés de Chine, la Commission poursuivra les activités de sensibilisation et de formation sur les règles de l'Union en matière de sécurité des produits ciblant les entreprises chinoises par l'intermédiaire du projet SPEAC [*Safe non-food consumer Products in the EU and China* (sécurité des produits de consommation non alimentaires dans l'Union et en Chine)], qui a attiré plus de 800 000 participants depuis 2021.

Plus généralement, la direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne et l'administration générale des douanes de la République populaire de Chine ont signé un **accord administratif sur la coopération en matière de sécurité des produits** accompagné d'un plan d'action sur la sécurité des produits de consommation non alimentaires vendus en ligne.

Dans le même temps, la Commission se tient prête à tout moment à prendre les mesures appropriées pour garantir le respect des normes de l'Union et protéger les consommateurs et les entreprises européens.

Si une industrie de l'Union fournit des éléments de preuve suffisants de l'existence d'importations faisant l'objet d'un dumping ou de subventions causant un préjudice, la Commission examinera les options disponibles, y compris dans le cadre des instruments de défense commerciale. En outre, la Commission évaluera tout élément de preuve concernant l'existence de régimes de subventionnement illégaux, en particulier les subventions à l'exportation de biens et les subventions aux services pertinents proposés dans l'Union, à la lumière des règles appropriées. Dans ce contexte, la Commission examinera toutes les voies de recours prévues par les règles internationales et le droit de l'Union.

La Commission:

- poursuivra la coopération bilatérale avec les pays de provenance des marchandises importées dans le cadre d'activités de sensibilisation et de formation sur les règles de l'Union en matière de sécurité des produits pour les vendeurs tiers et d'une coopération bilatérale avec les autorités des pays tiers;
- évaluera tout élément de preuve relatif à l'existence de régimes de dumping ou de subventionnement illégaux dans des pays tiers.

3. CONCLUSION

En juillet 2024, la présidente von der Leyen a annoncé la priorité de la Commission consistant à «[relever] les défis posés par les plateformes de commerce électronique, afin de garantir aux consommateurs et aux entreprises des conditions de concurrence équitables fondées sur des contrôles douaniers, fiscaux et de sécurité efficaces et des normes de durabilité»⁷³. Par la présente communication, la Commission présente une panoplie complète d'instruments de

⁷³ [Orientations politiques 2024-2029 | Commission européenne.](#)

l'Union, comprenant une série de mesures coordonnées pour atteindre cet objectif. Leur urgence est confirmée par la forte augmentation des importations de produits non conformes dans l'Union, les dommages qu'ils causent aux consommateurs et aux entreprises, leur incidence sur l'environnement et les pressions exercées sur les autorités des États membres.

La Commission souligne la nécessité d'une action concertée et immédiate, ayant le soutien actif des colégislateurs, des États membres et de leurs autorités nationales, ainsi que des acteurs responsables du secteur, des associations de consommateurs et des partenaires internationaux.

La Commission évaluera, dans un délai d'un an, les effets des actions annoncées dans la présente communication. À la lumière des résultats et en consultation avec les autorités compétentes des États membres et les parties prenantes, elle examinera si les cadres existants et les activités d'exécution applicables aux biens importés dans le cadre du commerce électronique et livrés directement aux consommateurs sont adéquats, ou si d'autres actions et propositions sont nécessaires pour assurer une mise en œuvre cohérente et une application rigoureuse des règles de l'Union.