

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION – SUIVI DU LIVRE VERT  
SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS L'UE**  
(COM (2002) 289 final)

**Prise de position de l'UNICE**

**SYNTHESE**

- L'UNICE apprécie l'occasion qui lui est donnée d'exprimer son avis sur la communication de suivi, qui vise à offrir de plus amples orientations après le livre vert sur la protection des consommateurs dans l'UE. La profonde réforme recherchée va au-delà de la protection des consommateurs pour entrer dans le champ d'application plus étendu d'une future réglementation communautaire. Elle mérite des recherches approfondies et une consultation étroite des parties intéressées.
- L'UNICE accueille également favorablement la poursuite des consultations et recherches. Elle invite la Commission à se servir des conclusions et contributions des enquêtes, groupes d'experts et acteurs consultés pour justifier la poursuite des travaux. Il serait totalement vain d'aller de l'avant vers l'adoption d'une proposition législative tant que ces travaux ne sont pas terminés.
- L'UNICE souscrit pleinement aux propositions qui visent une simplification et une clarification des réglementations tout en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs. Il s'agit là de pivots de la réforme recherchée qui doivent être pleinement mis en place et qui doivent refléter les principes cardinaux de la Commission en matière de gouvernance et de meilleure législation.
- L'UNICE regrette que la Commission, dans sa communication, ait manqué une occasion en or de préciser pleinement ses idées et d'apporter à la fois des preuves justifiant une réforme et les informations demandées par la majorité des parties intéressées, notamment les milieux d'affaires. Plus particulièrement, l'UNICE appelle la Commission à publier la liste des entraves transnationales dont elle assure qu'elles sont déclenchées par la diversité des règles nationales et la jurisprudence et qu'elles exigent une intervention de l'UE.
- De l'avis de l'UNICE, le point de vue des entreprises représentatives, acteurs de la consultation, n'a pas été suffisamment pris en compte lors de l'exercice. L'UNICE demande que les milieux d'affaires, partie prenante essentielle, soient pleinement associés au débat et à ses avancées, afin qu'un consensus puisse se dégager sur la légitimité et l'utilité d'une action de l'UE. Au moment d'évaluer les réponses reçues, il est crucial de voir des éléments clés dans le poids et la représentativité des acteurs consultés.
- Des précisions sont nécessaires également en ce qui concerne l'impact de la directive-cadre envisagée sur l'acquis communautaire, la jurisprudence et les codes de conduite qui existent en matière de protection des consommateurs. De même, la Commission devrait expliquer clairement les interactions entre cette législation générale et les règles sectorielles existantes. C'est pourquoi l'UNICE appelle la Commission à réaliser une analyse des règles pertinentes actuelles en même temps que se déroulent les débats sur la directive-cadre. Ces informations devraient être disponibles rapidement.
- L'UNICE est vivement préoccupée par les interactions entre la disposition générale, la liste exhaustive des catégories, la liste d'exemples, les codes et les orientations non contraignantes. Elle se demande comment les moyens proposés amèneront une simplification et une véritable harmonisation des règles existantes. La compétitivité des entreprises européennes souffrirait d'une refonte réglementaire qui engendre une multiplication des règles, une insécurité juridique et une augmentation des coûts de mise en conformité.
- L'idée d'associer des conséquences juridiques au non-respect d'un code d'autodiscipline suscite encore certaines préoccupations et doit être examinée plus en détail. Cette mesure lourde pourrait décourager les entreprises de s'investir dans des codes et négliger l'expérience et la pratique nationales en matière de codes volontaires.
- Le manque d'informations ne laisse d'autre choix à l'UNICE que de réitérer son scepticisme à l'égard de la proposition, ainsi que son appel urgent – avant d'aller plus loin – à des réponses, claires et motivées, aux nombreuses questions vitales que suscitent les propositions de la Commission parmi les parties intéressées.

\* \* \*

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION – SUIVI DU LIVRE VERT  
SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS L'UE**  
(COM (2002) 289 final)

**Prise de position de l'UNICE**

**I. OBSERVATIONS PRELIMINAIRES**

L'UNICE a pris note de la publication, le 11 juin 2002, de la communication de la Commission devant donner suite au livre vert sur la protection des consommateurs dans l'UE.

L'UNICE se félicite de la poursuite de la consultation et des recherches envisagées par la Commission et réaffirme sa volonté de continuer à apporter une contribution active à ce débat. L'UNICE se réjouit également de lire qu'une proposition pour l'application des réglementations est actuellement en préparation et devrait être présentée d'ici la fin de l'année 2002.

L'UNICE s'est, d'emblée, souciée de prendre une part active au débat lancé par le livre vert, auquel elle a réagi en publiant une prise de position en janvier 2002.

Étant donné l'ampleur de la réforme esquissée, l'UNICE y appelait la Commission à adopter un livre blanc qui exposerait des preuves complémentaires suffisantes de la nécessité d'une réforme et apporterait des informations détaillées pour permettre aux parties prenantes d'analyser pleinement les idées inédites de la Commission et d'opérer un choix éclairé parmi les options suggérées. Cet appel était soutenu par d'autres milieux d'affaires et parties intéressées.

L'UNICE est déçue de constater que la Commission a négligé l'appel à un livre blanc et décidé d'accélérer le processus en poursuivant la consultation sur la seule option, qu'elle privilégie, d'une "démarche mixte" reposant sur une directive-cadre relative aux pratiques commerciales loyales.

L'UNICE rappelle qu'un marché intérieur pleinement opérationnel représente un effort constant, impliquant comme principes directeurs l'amélioration de la compétitivité des entreprises européennes et celle du bien-être des consommateurs. Dans ces conditions, les deux éléments ne peuvent être dissociés au moment d'évaluer l'impact d'une proposition au niveau de l'UE. La Commission doit encore expliquer aux entreprises européennes les avantages pratiques qu'apportera la réforme envisagée par rapport à la situation actuelle, et leur préciser en quoi les instruments et mécanismes proposés permettront d'atteindre les objectifs visés. La compétitivité des entreprises européennes souffrirait d'une refonte réglementaire qui engendre une multiplication des règles, une insécurité juridique et une augmentation des coûts de mise en conformité.

Le commissaire Byrne a indiqué à plusieurs reprises que cette proposition est l'un des premiers exemples, et par là même un test de la concrétisation des idées de gouvernance et de meilleure réglementation.

L'UNICE attache la plus haute importance aux initiatives visant à simplifier et rationaliser le cadre réglementaire. Ces principes sont au cœur de la gouvernance européenne et des priorités pour une meilleure législation. Ils intéressent tout particulièrement les PME, pour lesquelles il est parfois plus difficile de participer pleinement à un marché transfrontière s'il faut y observer des règles complexes et pléthoriques. Alors que la responsabilité première en incombe aux pouvoirs publics, les membres de la société civile, et plus particulièrement les entreprises qui en sont les acteurs, ont également un rôle majeur à jouer dans la recherche générale d'un meilleur cadre législatif et d'une simplification réglementaire.

---

\* Voir réponse de l'UNICE au livre vert de la Commission sur la protection des consommateurs dans l'UE, 10 janvier 2002

Par conséquent, l'UNICE estime que la réforme proposée n'atteindra les objectifs ci-dessus avec succès que si la Commission, avant de passer à un développement quelconque de ses idées ambitieuses, apporte le soutien nécessaire, c'est-à-dire des données matérielles démontrant la nécessité d'une action communautaire, garantit la faisabilité de ses propositions et recueille l'appui favorable des principaux acteurs concernés: les entreprises et les consommateurs. À cette fin, les conclusions et résultats des consultations et recherches complémentaires envisagées devraient servir de base à la poursuite éventuelle des travaux. Il importe également que l'exercice de consultation soit conduit en toute transparence, associant l'ensemble des parties intéressées et leur fournissant les éléments nécessaires à la prise d'une décision motivée dans un délai approprié.

De surcroît, les liens qui existent entre la proposition actuelle et d'autres débats en cours, tels ceux déjà évoqués sur la gouvernance européenne et une meilleure législation, ou encore avec le droit des contrats, appellent à une démarche coordonnée qui assure une discussion pleine et entière des propositions.

## **II. OBSERVATIONS PARTICULIERES SUR LA CONSULTATION MENEES PAR LA COMMISSION**

La communication présente un résumé du contenu de la consultation et un tableau chiffré des réponses reçues après le lancement de l'exercice, en octobre 2001, par la publication du livre vert.

L'UNICE, porte-parole de plus de 16 millions d'entreprises de toutes tailles – grandes, moyennes et petites – opérant en Europe, a déjà fait connaître ses commentaires sur l'évaluation préliminaire que la Commission fait des réponses reçues. Elle demeure très sceptique devant l'interprétation donnée à ces réponses et, plus particulièrement, la position prétendument divisée des représentants des entreprises.

La Commission soutient qu'en majorité, les réponses expriment un avis favorable à ses principales idées, tout en reconnaissant la nécessité urgente de poursuivre la consultation et de développer les travaux de recherche sur les détails de la "démarche mixte", à l'exception de ce qui concerne l'application des réglementations.

Cette analyse de la Commission est à tout le moins surprenante pour les milieux d'affaires. Au regard des informations lacunaires et du manque de clarté du livre vert, il semble difficile de se faire une opinion définitive sur les options présentées sans demander d'abord des informations et précisions supplémentaires. La plupart des réponses, y compris celles des États membres, appelaient à plus d'éclaircissements pour mieux comprendre les idées de la Commission.

De l'avis de l'UNICE, c'est uniquement lorsque des informations matérielles suffisantes sont fournies que l'on peut analyser objectivement les réponses reçues afin de vérifier si les plans de la Commission recueillent un appui, surtout pour ce qui est des instruments destinés à atteindre les objectifs visés.

L'UNICE n'a pour sa part pas perçu une telle divergence d'opinion parmi les représentants des entreprises à l'occasion de ses discussions internes et externes. Bien au contraire, le dénominateur commun fut plutôt un scepticisme général et un appel à des informations et précisions appropriées sur la plupart des éléments du livre vert.

Dans ces circonstances, l'UNICE considère que le point de vue des entreprises représentatives, source majeure des réponses à la consultation, n'a pas été suffisamment pris en compte. L'évaluation des réponses que fait la Commission ne paraît pas refléter une estimation équilibrée de l'importance des intérêts représentés. Si la réforme envisagée doit affecter et régir la manière dont les entreprises de toutes tailles traitent avec leurs consommateurs, l'UNICE estime crucial que l'évaluation des réponses considère comme élément clé le poids et la représentativité des acteurs consultés.

La réforme projetée par la Commission est de très grande portée: elle doit se fonder sur le consensus de tous les acteurs, surtout ceux qui sont censés en bénéficier: les entreprises et les consommateurs d'Europe. L'UNICE a récemment publié un avis détaillé sur la communication de la Commission relative à la consultation et au dialogue.\*

---

\* Voir commentaires de l'UNICE sur la communication de la Commission "Vers une culture renforcée de consultation et de dialogue", 30 juillet 2002 (disponible en anglais uniquement)

Étant donné la situation, il est difficile d'admettre que les acteurs représentatifs ont, lors de la première phase de consultation, donné un mandat suffisant pour passer à l'élaboration d'une directive-cadre.

L'UNICE demande par conséquent à la Commission de garantir que les débats et consultations complémentaires à venir se dérouleront sans hâte et de façon transparente, dans le cadre d'un exercice de consultation permettant aux parties intéressées d'évaluer pleinement les implications des idées inédites. Les conclusions de cette consultation, ainsi que les résultats des recherches et travaux d'experts envisagés, devraient fournir la base de la décision à prendre sur l'option la plus indiquée.

### **III. CONTENU DE LA COMMUNICATION**

#### **A. Preuves de la nécessité de la réforme envisagée par la Commission**

L'UNICE maintient ses vives réserves à l'égard du postulat de la Commission selon lequel les disparités entre les règles nationales en matière de protection des consommateurs, la perspective d'une Europe élargie, la nouvelle monnaie et le développement du commerce électronique justifieraient à eux seuls une refonte en profondeur de la protection actuelle des consommateurs dans le marché intérieur.

La Commission soutient que les divergences de prix et la moindre confiance des consommateurs à l'égard des achats transfrontaliers résultent également des différences entre régimes nationaux de protection des consommateurs. Aux yeux de l'UNICE, ces arguments ne sont ni convaincants, ni suffisants. Il reste à démontrer que les variations de prix sont directement liées à la diversité des règles nationales régissant les relations commerciales d'entreprise à consommateur. Il existe aussi des divergences de prix au sein d'un même État membre, voire au sein d'une même région; ces différences répondent à plusieurs facteurs n'ayant guère de rapport avec des différences dans les réglementations sur des pratiques commerciales loyales, mais tout à voir avec des conditions socio-économiques.

En l'occurrence, la Commission n'apporte pas non plus de preuves matérielles qui justifient une action de l'UE, apportant une valeur ajoutée au marché intérieur.

L'UNICE appelle donc la Commission, avant de présenter une proposition législative, à publier la liste des entraves dont elle assure qu'elles sont déclenchées par la diversité des règles nationales et la jurisprudence en matière de pratiques commerciales d'entreprise à consommateur et qu'elles freinent le marché intérieur. Cet appel fondamental à des preuves solides concernant le champ d'application et l'impact des dispositions envisagées constitue une condition élémentaire, qui devrait accompagner toute proposition de réforme, et répond aux principes cardinaux des idées pour mieux légiférer.

L'UNICE est d'avis que la protection et la confiance des consommateurs dans le marché intérieur se sont progressivement et significativement renforcées au cours des dernières années. En outre, de nouvelles réglementations ne représenteront pas la panacée qui intéressera les consommateurs aux achats à l'étranger. Leurs choix sont tributaires de divers facteurs liés à des motifs comportementaux, culturels, géographiques, sociétaux et personnels sans rapport avec les règles en vigueur.

Les arguments en faveur d'une réglementation communautaire dans ce domaine devraient être suffisamment étayés sur l'amélioration ou la contribution apportée au fonctionnement du marché intérieur. Il ressort que la réforme envisagée vise essentiellement à changer le sentiment selon lequel les consommateurs de l'UE sont si familiers du marché intérieur qu'ils ne sont ni plus ni moins confiants pour acheter sur les marchés nationaux qu'ils ne le sont pour des achats à l'étranger. Le sentiment est un élément qui dépend largement de l'expérience personnelle et individuelle. Les réglementations ne peuvent jouer qu'un rôle limité à cet égard et devraient chercher à faciliter les achats transfrontaliers plutôt qu'à inciter les consommateurs à choisir ce mode d'achat.

L'UNICE a toujours souligné qu'avant toute réforme en profondeur de ce type, il est vital de respecter pleinement les conditions suivantes, sur une base vérifiable et objective:

- ▶ identification claire des entraves et lacunes freinant le commerce transnational;

- ▶ plein respect des principes de subsidiarité, nécessité et proportionnalité;
- ▶ apport d'informations suffisantes sur l'impact des règles communautaires existantes, ainsi que sur la jurisprudence et les codes de conduite;
- ▶ fourniture de données factuelles et de garanties suffisantes sur la viabilité et l'efficacité des mesures destinées à atteindre les objectifs recherchés.

Des informations sur ces conditions devraient être mises à la disposition des parties intéressées durant la consultation. De telles conditions répondent aux priorités de la Commission en matière de gouvernance et aux principes énoncés dans l'initiative pour mieux légiférer. Elles devraient fournir le cadre nécessaire à la prise d'une décision éclairée sur les instruments les plus à même d'atteindre un objectif donné.

Dans ce contexte, l'UNICE ne peut que contester la légitimité de la Commission à poursuivre sur la voie de la démarche mixte tout en remettant à plus tard les travaux devant démontrer la faisabilité de cette démarche et son impact.

## B. Étapes suivantes proposées par la Commission

### **B.1 Poursuite des enquêtes et recherches**

La Commission énumère toute une série d'initiatives en vue d'évaluer la faisabilité de la "démarche mixte" et, surtout, de son élément pivot: la directive-cadre.

Le catalogue comprend plusieurs enquêtes, une évaluation d'impact et une liste d'obstacles au commerce transfrontière. La Commission compte en outre instituer des groupes d'experts délégués par les gouvernements nationaux et d'universitaires de divers États membres afin d'examiner si une directive-cadre telle qu'envisagée peut fonctionner au niveau européen.

L'UNICE ne comprend pas bien la logique suivie par la Commission. Il est curieux de mener une consultation sur la réforme d'un domaine alors que l'on ne dispose pas d'informations claires sur les lacunes à corriger, l'impact et la faisabilité de la réforme recherchée. Différer l'évaluation de la viabilité et de l'impact des propositions pourrait entraîner un gaspillage de temps pour le législateur et, si la proposition législative est adoptée la première, il pourrait en résulter des conséquences imprévisibles concernant le statu quo.

L'UNICE souhaiterait que les travaux complémentaires évoqués soient menés à bien et discutés avec les parties intéressées avant la présentation de toute proposition législative. C'est sur cette base que devrait se prendre la décision, et c'est le moyen de démontrer que la réforme visée présente des garanties suffisantes de succès.

De même, la Commission devrait publier aussi rapidement que possible le calendrier et la procédure des étapes suivantes annoncées, à savoir la création de groupes d'experts, les appels d'offres pour les enquêtes, l'organisation de la consultation des acteurs, etc.

### **B.2 Application des réglementations**

L'UNICE est heureuse de constater que la Commission s'emploiera à établir un cadre approprié de coopération pour l'application des réglementations, en vue d'adopter une proposition d'ici la fin de l'année 2002. L'industrie souligne en effet de longue date qu'une application cohérente et homogène des règles existantes devrait se traduire par une confiance accrue dans le marché et un recours moindre à des réglementations nouvelles.

L'UNICE invite la Commission à tirer les enseignements des organismes d'application existant dans les États membres et à conjuguer les modalités de coopération informelle liant les instances publiques à une forme de coopération formelle. La Commission devrait également tenir compte des pratiques observées par les organismes placés sous l'égide du secteur privé qui contribuent, elles aussi, à la bonne application des règles de protection des consommateurs.

L'UNICE attache une importance toute particulière aux questions liées à l'obligation d'information et aux échanges d'informations commerciales entre instances en charge de l'application des



réglementations. Elle préconise la mise en place de sauvegardes strictes et claires pour protéger les informations commercialement sensibles des entreprises dans les règles portant sur les échanges d'informations.

L'UNICE demande donc à la Commission de consulter les acteurs, notamment les entreprises, sur la proposition législative à mesure de son élaboration.

### ***B.3 Une directive-cadre sur les pratiques commerciales loyales***

L'UNICE constate que la Commission a retenu la directive-cadre comme instrument le plus indiqué pour simplifier et harmoniser le cadre réglementaire actuel, sur la base d'une harmonisation maximale et d'un niveau élevé de protection des consommateurs.

Cette directive servirait de "parapluie" ou de "filet de sécurité" afin d'éliminer toutes les pratiques commerciales déloyales entre entreprises et consommateurs. Elle reposerait sur une disposition générale consacrant une obligation pour les entreprises de ne pas pratiquer le commerce de manière déloyale. La communication invite en particulier à commenter les éléments de contenu de la directive-cadre, qu'elle détaille dans une annexe.

L'UNICE tient à préciser que ses observations sur les éléments de l'annexe, qu'elle expose ci-après, sont basées exclusivement sur les informations fournies par la Commission. L'UNICE rappelle la nécessité d'informations et précisions supplémentaires, pour permettre aux acteurs d'examiner à fond la proposition.

## **C. Éléments de la proposition de directive-cadre**

### ***C.1 Objet de la directive***

L'UNICE accueille favorablement l'objectif de la directive d'harmoniser et simplifier les règles communautaires régissant actuellement les pratiques commerciales d'entreprise à consommateur, et de mettre en place un niveau élevé de protection des consommateurs qui soit commun à tous les États membres.

L'une des plus vives préoccupations des entreprises de l'UE est l'impact de la directive sur l'acquis communautaire actuel en matière de pratiques commerciales d'entreprise à consommateur, ainsi que ses interactions avec la législation sectorielle qui subsiste ou pourrait être adoptée.

L'UNICE croit comprendre que la modification concrète des règles doit être évaluée au moment où se prendra la décision sur les détails de la directive. Il est toutefois légitime de demander à la Commission de préciser autant que possible l'impact de la directive sur l'acquis actuel et le fonctionnement du cadre juridique qui en résultera. Assistera-t-on au retrait des dispositions minimales aujourd'hui présentes dans les directives, comme cela était initialement prévu, ou le niveau d'harmonisation fera-t-il l'objet de négociations avec les États membres ?

Les entreprises craignent une situation identique à celle de la directive générale sur la sécurité des produits qui, destinée à combler les lacunes des directives sectorielles dans ce domaine, exige des orientations complémentaires pour clarifier le fonctionnement de la réglementation générale par rapport aux règles sectorielles. L'UNICE souhaiterait des précisions sur ces relations entre dispositions générales et sectorielles avant qu'une proposition législative soit présentée.

Des éclaircissements sont nécessaires également en ce qui concerne l'impact de la directive sur le droit national, la jurisprudence et les structures réglementaires, quasi-réglementaires (par ex. médiateur) et auto-disciplinaires. Si ces questions paraissent détaillées, il importe qu'elles reçoivent des réponses.

L'UNICE reconnaît qu'une évaluation trop détaillée de l'impact réglementaire serait prématurée au stade actuel. Elle estime cependant capital que la Commission énumère les directives particulières qui seront affectées par la directive-cadre, qu'il s'agisse de leur abrogation, de leur modification ou de leur consolidation. Jusqu'ici, il n'existe quasiment aucune information sur les règles qui seront touchées.

De l'avis de l'UNICE, une directive-cadre fondée sur une obligation générale n'apportera de résultats pour les entreprises européennes qu'à la condition de rationaliser les couches réglementaires et d'alléger la charge de mise en conformité pour les entreprises. Cela traduirait l'engagement pris par la Commission, dans le cadre de l'initiative pour mieux légiférer, de réduire la quantité de législations communautaires de 25 % d'ici 2005.

À la lumière de ce qui précède, l'UNICE invite la Commission à veiller à ce qu'une mise à jour et une analyse simultanées de l'acquis existant soient réalisées parallèlement à l'élaboration de la proposition législative. Ce point est vital pour estimer la capacité de la réforme de tenir les objectifs ambitieux de simplification et clarification réglementaires.

L'UNICE se félicite de l'appui apporté par la Commission à une proposition fondée sur une harmonisation maximale. Ainsi qu'elle l'indiquait dans sa réponse au livre vert, l'UNICE estime que l'harmonisation maximale est un moyen adéquat d'assurer l'harmonisation dans un marché unique. L'UNICE tient toutefois à s'assurer que cette démarche est viable pour les consommateurs et pour les entreprises. Une telle approche doit viser plus d'autorisation, et non une surprotection. L'UNICE émet certaines réserves sur la capacité de la Commission à y parvenir.

L'UNICE est préoccupée également par la mise en œuvre et l'interprétation de la directive. Si celle-ci doit énoncer un noyau de principes communautaires pour les pratiques commerciales, il est d'une importance vitale que les efforts les plus intenses soient déployés pour assurer que les dispositions de la directive sont comprises et appliquées de manière homogène par tous les États membres.

Au stade actuel, l'UNICE n'est pas convaincue qu'une disposition générale, illustrée par des catégories de pratiques loyales/déloyales et complétée par des listes d'exemples, codes de conduite et orientations non contraignantes, suffise à mettre en place une approche harmonisée de la protection contre les pratiques commerciales déloyales. Bien au contraire, cela laisse une place considérable à une interprétation fragmentaire de la directive, ce qui pourrait avoir des conséquences peu souhaitables et engendrerait une insécurité juridique grave.

L'UNICE appelle la Commission à étudier les éléments qui précèdent plus en profondeur et à faire connaître ses conclusions avant de poursuivre les travaux.

## ***C.2 Champ d'application de la directive***

L'UNICE constate que le champ d'application de la directive couvrira la notion étendue de pratiques commerciales et sera consacrée en premier lieu aux pratiques commerciales déloyales.

L'UNICE croit comprendre que la directive indiquera quelles pratiques doivent être réputées déloyales, et donc illicites au niveau de l'UE. L'UNICE juge cette approche plus adéquate; un consensus devrait en principe être moins problématique. Toutefois, l'UNICE est préoccupée par le champ d'application matériel réel de la directive, les pratiques commerciales d'entreprise à consommateur représentant un concept très vaste.

L'UNICE est favorable également à l'exclusion des pratiques entre entreprises du champ d'application de l'initiative.

Le recours à la force, au harcèlement, à la contrainte ou à une influence abusive mérite une mention spéciale. Ainsi qu'elle l'indiquait dans sa prise de position de janvier 2002, l'UNICE considère que ces principes sont des piliers fondamentaux d'un marché intérieur pleinement opérationnel et que leurs interactions avec une disposition générale harmonisée pourraient contribuer à la fois à un équilibre raisonnable entre les intérêts des diverses parties et à la prévisibilité du cadre législatif. De l'avis de l'UNICE, la mention expresse de ces principes dans la directive-cadre est cardinale.

La Commission compte intégrer la directive dans la liste des directives couvertes par la directive relative aux actions en cessation. Cela signifierait qu'une entité publique ou non publique, dès lors qu'elle répond aux critères fixés par cette dernière directive, pourrait introduire une action devant les autorités ou tribunaux compétents en vue de faire cesser une pratique considérée comme déloyale aux termes de la directive-cadre. De l'avis de l'UNICE, l'accès à des moyens de

recours en cas de pratiques déloyales est un élément clé de la protection des consommateurs. L'UNICE n'émet donc aucune objection de principe à l'intégration proposée, mais au regard de l'incertitude qui entoure encore le champ d'application de la future directive-cadre et les résultats des travaux et recherches à mener, le lien envisagé demande un examen approfondi et un débat complémentaire.

Quant au possible exercice d'un recours autonome par les organismes responsables de l'application des réglementations et les organisations de consommateurs, l'UNICE estime inadéquate et disproportionnée l'idée d'une action supplémentaire au niveau de l'UE. Les consommateurs sont en effet suffisamment protégés par les mécanismes existants, et une nouvelle possibilité de recours pourrait entraîner une augmentation du nombre d'actions de nature à entraver les relations commerciales d'entreprise à consommateur. Cela serait particulièrement problématique dans les cas transnationaux.

La communication prévoit également que les infractions graves à des dispositions spécifiques de la directive-cadre donneraient lieu à des dommages et intérêts. Cette idée appelle à plus d'éclaircissements sur les circonstances d'une action et le type de dommages et intérêts pouvant être réclamés. Tous les États membres possédant leur droit propre en matière de délits et de recours, il est malaisé de discerner comment fonctionnerait la disposition envisagée. L'UNICE considère que la Commission ne devrait pas traiter ces questions et suggère de discuter de cette proposition de grande portée au sein d'un forum mieux approprié s'attachant spécifiquement à l'harmonisation du droit national des délits.

Enfin, il est également de la plus haute importance, dans un souci de cohérence et de sécurité juridique, que les autres débats en cours sur les concepts de pratiques loyales et déloyales ne préjugent pas des résultats de la proposition actuelle. Il n'est guère indiqué d'utiliser la notion de pratiques déloyales dans d'autres propositions alors que la viabilité de cette notion à l'échelle de l'UE doit être évaluée durant les travaux préparatoires prévus par la communication de la Commission.

Un bon exemple à cet égard est l'avant-projet de proposition de règlement du Conseil sur la loi applicable aux obligations non contractuelles, et plus particulièrement l'article 6 du document, qui porte sur les obligations non contractuelles résultant de pratiques déloyales qui affectent les intérêts collectifs des consommateurs<sup>\*</sup>. Cette dernière notion, qui n'existe pas au niveau de l'UE, et l'analyse qui en est faite actuellement dans le cadre de la communication ne devraient pas être utilisées dans d'autres textes législatifs susceptibles d'entrer en vigueur avant la conclusion des discussions.

### ***C.3 Disposition générale: le "critère de préjudice causé au consommateur"***

Sans préjudice des commentaires exprimés dans la présente prise de position, l'UNICE apprécie le fait que la disposition générale consistera en une obligation de ne pas se livrer à des pratiques commerciales déloyales plutôt qu'en une obligation de pratiquer le commerce de façon loyale qui risquerait de compromettre les éléments souhaitables et imposerait une série de meilleures pratiques adoptables par les entreprises.

Cependant, l'UNICE est vivement préoccupée par l'une des composantes de la disposition générale. Elle comprend mal comment fonctionnera le "critère du préjudice causé au consommateur" et quelles normes et modalités seraient utilisées pour évaluer le préjudice. Faudrait-il, par exemple, qu'un dommage ou un préjudice substantiel soit établi ou qu'un dommage ou préjudice économique matériel soit exposé ? Il est évident qu'il faut établir que le préjudice existe, mais aussi qu'il est d'un niveau significatif. Cela impose un test objectif, appliqué selon des critères objectifs et mesurables.

La proposition de la Commission pourrait fonctionner: il s'agirait d'évaluer le préjudice par rapport à un consommateur d'intelligence moyenne, normalement informé et raisonnablement avisé, tel que le définit la Cour de justice. Le critère doit faire partie intégrante de l'aune à laquelle sera mesuré le caractère loyal d'un comportement commercial. Il établira la base des preuves à apporter pour montrer l'existence ou non d'une infraction à la disposition générale. Les

---

<sup>\*</sup> Le texte complet de l'avant-projet peut être consulté sur le site de la Direction générale de la justice et des affaires intérieures, à l'adresse [http://europa.eu.int/comm/justice\\_home/unit/civil/consultation/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/justice_home/unit/civil/consultation/index_fr.htm)



responsables de l'application des réglementations, ainsi que les entreprises, ont besoin de clarté quant aux preuves qui seront requises pour établir une infraction à l'obligation générale.

D'un autre côté, il reste à justifier comment une obligation générale au niveau de l'UE de ne pas se livrer à des pratiques commerciales déloyales sera mise en œuvre et interprétée de manière uniforme à travers l'Europe, alors qu'il n'existe ni concept unique, ni conception commune de ce qu'il faut entendre par "déloyal". Le risque est considérable d'engendrer une insécurité juridique et de compliquer plutôt que simplifier la situation actuelle. Ce doit être évité à tout prix.

À la lumière de ce qui précède, l'UNICE maintient ses réserves concernant la moindre complexité et l'allègement de la charge de mise en conformité qu'apporterait une obligation générale de ne pas se livrer à des pratiques déloyales appliquée au niveau de l'UE.

#### **C.4 Catégories de pratiques loyales/déloyales**

La Commission envisage d'inclure dans la directive une liste exhaustive de catégories destinées à illustrer et étayer la disposition générale. Elle établirait les définitions fondamentales communes des notions de loyauté concernant différents stades de la relation entreprise-consommateur.

Sur le principe, l'UNICE considère que le recours à de telles catégories se justifierait uniquement si ces catégories constituaient de fait le dénominateur commun des pratiques déloyales, et non ce qui est souhaitable ou figure déjà dans des codes de meilleures pratiques. L'UNICE partage avec la Commission l'avis que les catégories ne devraient pas être trop normatives.

La clarté et la spécificité des catégories revêtent une importance extrême afin de minimiser le risque d'interprétations nationales divergentes. L'UNICE serait plus encline à se prononcer en faveur de catégories bien déterminées, énoncées de manière claire, concise, sans équivoque.

Il convient, étant donné le manque de clarté, de préciser davantage la façon dont ces catégories seront appliquées en tandem avec la disposition générale. De même, il convient de développer les conditions d'examen et de modification de ces pratiques.

#### **- Commentaires particuliers sur les catégories proposées**

##### **1. Pratiques commerciales trompeuses**

L'UNICE partage l'avis de la Commission: les pratiques commerciales trompeuses ne peuvent être admises dans le marché intérieur. Toutefois, les éléments utilisés pour définir cette catégorie de pratiques sont extrêmement vastes et peu précis. Ils pourraient couvrir une longue série d'activités, bien plus que la mise sur le marché et la publicité évoquées dans les exemples fournis.

En outre, les exemples de pratiques commerciales déloyales cités par la Commission européenne sont déjà interdits en vertu de directives communautaires ou de législations nationales. Par exemple, la directive sur les garanties prévoit une obligation de clarté des informations sur la qualité et les caractéristiques du produit offert; la directive sur la publicité trompeuse a déjà pour effet que les entreprises doivent être en mesure d'étayer leurs prétentions (publicité au sens large du terme).

L'UNICE continue à croire que le risque de duplication et de juxtaposition des règles rend plus raisonnable et, surtout, plus viable la voie d'une approche sectorielle ou ponctuelle.

##### **2. Obligation de divulgation**

La liste des informations que la Commission propose d'intégrer dans la directive-cadre est, une fois encore, la redite de ce qui existe déjà dans le droit applicable actuel, notamment dans la directive sur la vente à distance: les opérateurs à distance fournissent déjà ces informations.

Cependant, les prescriptions de la disposition générale se surimposeront à celles des directives sur la vente à distance et sur le commerce électronique, et elles semblent exiger la divulgation d'informations matérielles supplémentaires selon les besoins du consommateur. Par conséquent, il ne paraît guère s'agir d'un critère objectif: cela signifierait que les entreprises auraient à évaluer subjectivement dans chaque cas si des informations supplémentaires doivent ou non être fournies. Une norme objective est nécessaire, afin que toutes les parties sachent clairement quelles informations doivent être fournies dans tous les cas.

L'UNICE note également que la liste est signalée comme non exhaustive, ce qui implique qu'elle pourrait être étendue. Le mécanisme de modification n'est pas précisé.

Cela souligne d'autant la difficulté qu'il y a à déterminer les interactions entre les législations particulières existantes et une disposition générale. Cette section semble en outre avoir été rédigée particulièrement sous l'angle de la vente à distance, dans la mesure où la Commission indique que "souvent, des informations sont fournies dans des brochures et des contrats interminables ou en jargon". La Commission propose-t-elle réellement que les informations énumérées dans cette section soient fournies dans toutes les transactions directes ? Imposer aux détaillants, par exemple, de fournir toutes ces informations dans les contrats de vente conventionnels serait extrêmement fastidieux et pourrait entraîner une surcharge d'informations et une certaine confusion pour les consommateurs.

### 3. *Recours à la force, au harcèlement, à la contrainte ou à une influence abusive*

L'UNICE déplore chacune de ces pratiques, mais elle se soucie de la définition et de l'interprétation qui seront données de ces activités. Leur compréhension peut varier en fonction de la situation, des parties concernées, des règles coutumières nationales de commercialisation, etc., ce qui ne garantit guère un niveau minimal de sécurité juridique. Les difficultés seront particulièrement importantes pour les entreprises opérant à l'échelle pan-européenne.

### 4. *Assistance après-vente au consommateur et traitement des réclamations*

L'UNICE considère que le degré de détail exigé pour le traitement des réclamations est inutilement normatif et pourrait s'avérer impraticable. De surcroît, cela va au-delà de l'objectif premier de la directive, qui est de déterminer la notion de pratiques déloyales sur ce point particulier.

L'UNICE est d'avis qu'il s'agit d'un domaine où il serait fort difficile d'établir des normes communes au niveau de l'UE à l'aune desquelles les entreprises pourraient estimer si, dans des conditions données, elles ont agi en conformité avec l'obligation générale.

Le niveau, la qualité et le contenu des pratiques relatives aux services après-vente aux consommateurs sont largement liés à la compétitivité commerciale de chaque entreprise. Ces éléments ne conviennent guère à une législation communautaire.

Un domaine particulièrement problématique est celui de l'information sur les mécanismes de résolution des litiges avec intervention d'une tierce partie: faut-il y voir une référence à la participation d'un médiateur ? Le recours à un médiateur et à des mécanismes de résolution des litiges faisant appel à une tierce partie est notablement variable d'un État membre à l'autre, ce qui rend difficile l'application d'une norme commune dans ce domaine.

Enfin, l'UNICE demande à la Commission de garder à l'esprit les coûts – surtout pour les PME – qu'implique le respect des exigences à l'égard des procédures de traitement des réclamations. Ces coûts doivent être pris en considération dans toute évaluation de l'impact financier des propositions.

## **C.5 Liste d'exemples**

Des exemples sont proposés pour mieux illustrer la disposition générale et les catégories de pratiques déloyales. Il est malaisé de discerner comment une telle liste permettra d'atteindre l'objectif, visé par la Commission, d'une amélioration de la sécurité juridique et de la cohérence à travers l'Europe. L'UNICE demande des éclaircissements sur les questions suivantes.

- Quels seraient les mécanismes et critères utilisés pour dresser, modifier et réexaminer la liste ?
- Les listes annexées à la directive devant être indicatives et non exhaustives, quelle serait leur valeur légale ? La question se pose particulièrement depuis un récent arrêt de la Cour de justice sur les clauses déloyales dans les contrats conclus avec les consommateurs .
- Il est malaisé de déterminer le contenu ou le champ d'application d'une telle liste. Quels en seraient les détails ? Contient-elle des catégories particulières de pratiques ? ou des pratiques et comportements concrets réputés déloyaux ?

---

\* Affaire C-478/99, Commission vs Sweden, arrêt du 7 mai 2002

L'UNICE s'inquiète à l'idée que cette liste puisse servir de "fourre-tout" où accumuler des pratiques propres à certains pays. Il est vital que la liste soit le reflet de pratiques et d'exemples communs à tous les États membres.

Dans l'attente d'informations complémentaires sur les questions qui précèdent, l'UNICE est d'avis que, si les catégories sont clairement définies et illustrées, les listes d'exemples seront inutiles. Si elles doivent être maintenues, l'UNICE estime qu'elles devraient être courtes, exhaustives et clôturées à la date de l'adoption de la proposition.

L'UNICE s'opposerait à des listes non exhaustives, ouvertes à des modifications de la part de comités réglementaires ou consultatifs. De telles listes doivent être décidées dans le cadre d'un plein examen démocratique approfondi.

### **C.6 Codes de conduite**

L'UNICE apprécie les efforts de la Commission pour préciser sa proposition d'élaborer et promouvoir des codes de conduite pour la protection des consommateurs dans l'ensemble de l'UE.

Les codes de conduite sont en effet des moyens précieux et innovants de renforcer la motivation des entreprises envers une autodiscipline responsable et d'apporter une valeur ajoutée aux consommateurs. Les idées exposées dans la communication de la Commission posent toutefois des questions fondamentales qui exigent un examen rigoureux.

En particulier, l'UNICE demeure préoccupée par l'idée d'inclure dans la directive-cadre une disposition en vertu de laquelle le non-respect d'un engagement pris volontairement envers les consommateurs dans le cadre d'un code serait considéré comme une pratique déloyale.

Même si le non-respect d'un code entraîne habituellement des conséquences juridiques pour la partie qui le commet, ces conséquences dépendent du cadre réglementaire national et, parfois, répondent aux spécificités d'un secteur particulier.

Bien que la communication apporte quelques orientations sur ces idées, il reste à voir clairement comment, dans la pratique, il sera possible de concilier le recours à cette formule "juridiquement contraignante" pour des codes et la diversité des pratiques d'autodiscipline dans les États membres.

L'UNICE craint qu'une telle disposition décourage les entreprises de s'investir dans des codes d'autodiscipline. Or, cela serait contraire à l'objectif cardinal d'une convergence plus aisée dans l'utilisation des codes au niveau européen.

Il faut mentionner plus spécialement la question de l'impact, sur les codes nationaux existants, de ce type de code destiné à fonctionner dans la dimension communautaire. Il importe de ne pas négliger ni sous-estimer l'expérience acquise au niveau national dans ce domaine.

Pour l'UNICE, il est essentiel de préciser comment identifier le type de code de conduite qui serait concerné par la disposition envisagée. La communication indique que la directive couvrirait uniquement les engagements volontaires souscrits par les entreprises et portant sur des pratiques commerciales entre entreprises et consommateurs. La pratique montre cependant que certains éléments des codes concernent des objectifs et aspirations et vont au-delà du rôle d'interprétation ou de développement du droit.

Il est difficile d'imaginer comment, dans la pratique, faire la distinction entre les deux types d'éléments au sein d'un même code. Une confusion extrême résulterait, pour les consommateurs en particulier, de la présence dans un code de deux types d'engagements, pour une partie desquels un non-respect serait considéré comme une pratique déloyale en vertu de la disposition générale.

L'UNICE reconnaît qu'il est possible d'en faire davantage pour améliorer les mécanismes d'autodiscipline, et plus particulièrement pour veiller au respect et au suivi effectifs des codes. Toutefois, elle n'est pas convaincue que la proposition actuelle permette de régler ces points avec succès, à moins d'une analyse complémentaire et d'une discussion approfondie de certaines questions.

À cet égard, l'UNICE privilégierait l'élaboration de quelques principes directeurs communautaires sur l'usage des codes de conduite et autres formules auto-disciplinaires. Ces principes ou critères devraient être volontaires et applicables à tous les domaines de la politique de l'UE. Il serait regrettable que des approches différentes soient utilisées pour le développement des codes en fonction de la politique concernée.

De l'avis de l'UNICE, les débats en cours sur la gouvernance et, plus particulièrement, sur l'initiative "pour mieux légiférer" seraient l'enceinte idéale pour ouvrir la voie à des principes communs permettant un usage amélioré et plus uniforme des formules non législatives.

La communication évoque brièvement deux questions qui méritent une attention particulière. Il s'agit, d'une part, de la possibilité de concevoir une forme d'approbation des codes par les autorités publiques, et d'autre part, d'un recours à la présomption de conformité pour les codes rédigés conformément aux dispositions de la directive proposée. Globalement, l'UNICE considère que ces deux éléments doivent faire l'objet d'un approfondissement et d'une réflexion avant qu'elle puisse se prononcer concrètement. Elle estime toutefois utile d'exprimer les observations préliminaires qui suivent.

### **C.6.a) Approbation des codes par les autorités publiques**

Dans l'ensemble, l'UNICE reste très prudente à propos d'une approbation des codes par les autorités publiques. Le recours à un mécanisme d'approbation pourrait rendre lourde et fastidieuse l'adoption d'un code.

Pour les entreprises, il est vital que les codes soient un instrument souple, aisément adaptable, ce qui serait difficile à concilier avec l'usage systématique d'un dispositif étendu d'examen public avant toute approbation. L'UNICE craint que de tels mécanismes d'approbation démotivent les entreprises à l'égard des codes de conduite, au détriment des entreprises elles-mêmes, mais aussi et surtout au détriment des consommateurs.

Par ailleurs, l'UNICE s'interroge sur ce qu'il adviendrait dans le cas d'un code, approuvé par l'UE, dont certains éléments ne satisferaient pas aux exigences d'un droit national quelconque. De même, en quoi des codes nationaux seraient-ils modifiés ou affectés par l'approbation d'un code au niveau de l'UE ? Pourquoi le titulaire d'un code national modifierait-il ledit code au seul motif qu'un autre a été approuvé au niveau de l'UE ?

L'UNICE s'opposerait à l'idée d'une généralisation du recours à l'approbation des codes par les autorités publiques. Une suggestion possible serait que, dans le cas spécifique du titulaire d'un code qui décide de demander l'approbation publique, des critères clairs devraient être définis pour le mécanisme d'approbation, afin de préserver la nature volontaire du code.

### **C.6.b) Présomption de conformité**

Reconnaissant qu'une réflexion plus approfondie est nécessaire, l'UNICE estime de prime abord qu'accorder une présomption de conformité jouant un rôle similaire à celui des normes dans le cadre des directives dites "de la nouvelle approche" soulève de nombreuses et complexes questions, tant juridiques que pratiques.

Des précisions sont nécessaires sur l'harmonisation que pourrait apporter cette idée sur le terrain. Par exemple, sachant que l'adhésion à un code est volontaire, en quoi les nouveaux entrants sur le marché pourraient-ils être affectés par des critères liés aux codes plus exigeants que les dispositions légales ?

L'UNICE se demande également si ce modèle fonctionnera dans le domaine de la commercialisation comme cela se passe pour les normes de produits. Notons à cet égard qu'en matière de normes techniques, les organismes de normalisation des Quinze acceptent de remplacer les normes nationales par des normes européennes dès l'établissement de celles-ci. Dans le domaine de la commercialisation, l'administration et l'application des codes font l'objet de quinze structures différentes. Si cette présomption de conformité doit être acquise, toutes les parties intéressées doivent être impliquées et convenir d'accepter un code pour l'UE dès son adoption. Comment y parviendra-t-on ?

L'UNICE est préoccupée en outre par la suggestion que toute présomption de conformité "aurait un prix". Les milieux d'affaires s'y opposeraient: cette présomption concerne la conformité au droit, et rien de plus que le droit.

Pour résumer, l'UNICE invite la Commission à préciser les questions suivantes relatives aux codes de conduite.

- Comment la présomption de conformité est-elle censée fonctionner dans le domaine de la protection des consommateurs ?
- Qui détermine qu'un code est couvert par la définition de la communication ? Quels critères seront utilisés pour déterminer ce qui relève d'une aspiration ou de meilleures pratiques et ce qui constitue un engagement ferme envers les consommateurs ?
- Quel sera l'impact sur les entreprises qui n'adhèrent pas à un code ?
- Quelle sera l'interprétation des codes par les magistrats ? Leur valeur au tribunal ?
- Quels codes, recevant la présomption de conformité pour l'UE, se substitueraient immédiatement aux codes nationaux éventuellement élaborés par des organismes quasi-réglementaires ?

### ***C.7 Orientations non contraignantes***

L'UNICE constate que la communication envisage de poursuivre la consultation sur l'élaboration d'orientations non contraignantes en vue de préciser les choses et de contribuer à une interprétation et une conception uniformes de la directive.

La production des orientations serait confiée à la Commission et aux États membres après consultation des parties intéressées. Selon la communication, le consensus dégagé entre toutes les parties concernées (à savoir la Commission, les autorités nationales et les acteurs privés) sera la base qui garantira que l'interprétation commune ainsi définie est acceptable pour tous.

L'UNICE rappelle qu'il est de la plus haute importance de garantir une interprétation homogène et un respect effectif de la directive. Elle craint fort, cependant, que le recours envisagé à des orientations ne permette pas d'atteindre cet objectif.

Il reste à déterminer le champ d'application matériel ou les domaines que couvriraient ces orientations, ainsi que le rôle du Parlement dans leur préparation et leur réexamen.

L'UNICE est préoccupée par la valeur ajoutée et l'impact d'orientations non contraignantes. À ses yeux, des orientations pourraient exercer un effet important pour ce qui est de l'interprétation des propositions. L'UNICE est donc soucieuse de leur impact.

L'UNICE est préoccupée également par le processus d'élaboration des orientations non contraignantes. Au stade actuel, la participation des États membres et des parties concernées n'est que suggérée. L'UNICE invite la Commission à présenter, sur l'implication et le rôle des diverses parties dans la définition des orientations, des informations plus claires, essentielles pour analyser l'utilité et l'efficacité d'une telle proposition.

### ***C.8 Dialogue mandaté entre les parties intéressées***

Concernant la participation des parties intéressées, l'UNICE émet de vives réserves à l'égard de la proposition actuelle, qui donnerait pouvoir à la Commission, seule ou avec les États membres, d'inviter les parties intéressées – les associations d'entreprises et les organisations de consommateurs – à négocier pour dégager un consensus sur certaines parties des orientations dans un délai donné. Cette idée est assimilable à un dialogue contraint: elle est de nature à en restreindre l'utilité, ainsi qu'à limiter l'autonomie des parties et leur désir d'engager un dialogue ad hoc volontaire.

L'UNICE considère que cette proposition pourrait entraîner une extension du dialogue social à un nouveau domaine: la protection des consommateurs. L'UNICE s'oppose à une telle idée. Le dialogue social au niveau européen est un processus autonome, clairement structuré, inscrit dans



le traité. Le rôle et les responsabilités des partenaires sociaux ne peuvent être étendus à d'autres domaines ou d'autres d'acteurs de la société civile.

En outre, l'utilisation du mécanisme du dialogue social dans le domaine de la protection des consommateurs soulève des questions de fond qu'il convient d'analyser plus en profondeur, par exemple la légitimité démocratique, la représentativité, la responsabilité, l'indépendance et l'attribution de ressources appropriées. Une telle utilisation comporte également des implications pour les discussions en cours sur la gouvernance et l'initiative pour mieux légiférer; elle doit être examinée en tandem avec ces débats.

L'UNICE est favorable à un meilleur dialogue, plus régulier, entre les associations d'entreprises et les organisations de consommateurs au niveau de l'UE, portant sur des thèmes d'intérêt commun soigneusement choisis. Le dialogue peut aussi offrir une démarche préventive: il favorise la compréhension mutuelle et permet de rencontrer les préoccupations avant qu'elles deviennent "problématiques".

L'UNICE possède une expérience considérable du dialogue avec d'autres acteurs. Citons l'exemple récent des discussions avec le BEUC (Bureau européen des unions de consommateurs) dans le cadre de l'initiative "e-confiance" de la Commission. Les deux parties partagent un même avis: des discussions ad hoc dans des cas appropriés peuvent renforcer utilement la coopération.

Par conséquent, l'UNICE accueille favorablement toute proposition visant à dynamiser ce dialogue et à améliorer la compréhension commune et la coordination. Elle encourage la Commission à suivre cette piste.

#### **IV. CONCLUSIONS**

L'UNICE est heureuse de constater que le débat révèle les profondes implications qu'aurait la réforme envisagée sur le cadre actuel de la protection des consommateurs. Il est vital que toutes les parties intéressées soient pleinement conscientes de l'ampleur et du potentiel de la proposition, ce qui sera possible dès que l'accent sera mis sur les détails et la faisabilité de la réforme.

L'UNICE convient que la situation actuelle peut être améliorée, surtout dans le cadre d'un marché intérieur toujours plus accessible et dans la perspective d'une Europe élargie. Elle est par conséquent désireuse de poursuivre la réflexion sur les moyens de retirer pleinement tous les avantages du marché intérieur. Cependant, elle doit maintenir ses réserves à l'égard de la justification de la réforme envisagée.

La Commission en effet n'apporte pas de preuve de la nécessité et de la faisabilité de sa stratégie. Il est malaisé de déterminer la valeur de la proposition pour le marché intérieur. Les parties concernées devraient pourtant être informées clairement de ce qui motive et justifie une action de l'UE et recevoir toutes les garanties nécessaires que les objectifs visés seront atteints.

L'UNICE n'est pas convaincue que la "démarche mixte" soit de nature à entraîner une simplification réglementaire et une réduction des charges pour les entreprises tout en assurant un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs dans l'ensemble de l'Europe.

Les entreprises sont confiantes que la Commission tiendra compte de leurs objections et réserves et qu'elle les rencontrera lors de la deuxième phase de la consultation. Les associations d'entreprises représentatives, partie prenante majeure dans la proposition, devraient être pleinement consultées et associées aux futures discussions sur ce thème important.

Plus particulièrement, l'UNICE appelle la Commission à s'attacher à trouver des réponses aux nombreuses questions posées dans le présent document, afin que les entreprises européennes puissent évaluer effectivement les implications et la portée de la réforme discutée.

Enfin, l'UNICE recommande fermement à la Commission de fonder toute mesure ou proposition législative sur les conclusions et analyses des travaux de recherche prévus et de la consultation des parties intéressées.

\* \* \*