



Le Consommateur au cœur de l'effort législatif européen pour accélérer les transitions vertes et numériques

Marie-Paule Benassi Commission Européenne DG Justice & Consommateurs

NOUVEL AGENDA DU CONSOMMATEUR

2020 – 2025



Adoption Nov 2020

5 grands domaines d'action:

Transition écologique

Transition numérique

Mise en œuvre

Vulnérabilité

International

Crises Multiples

1. TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Donner aux consommateurs la possibilité de jouer un rôle actif

Les consommateurs sont disposés à payer davantage pour des produits plus durables. Lorsqu'ils sont mieux informés sur la durabilité des produits, les ventes des modèles les plus durables peuvent presque tripler.



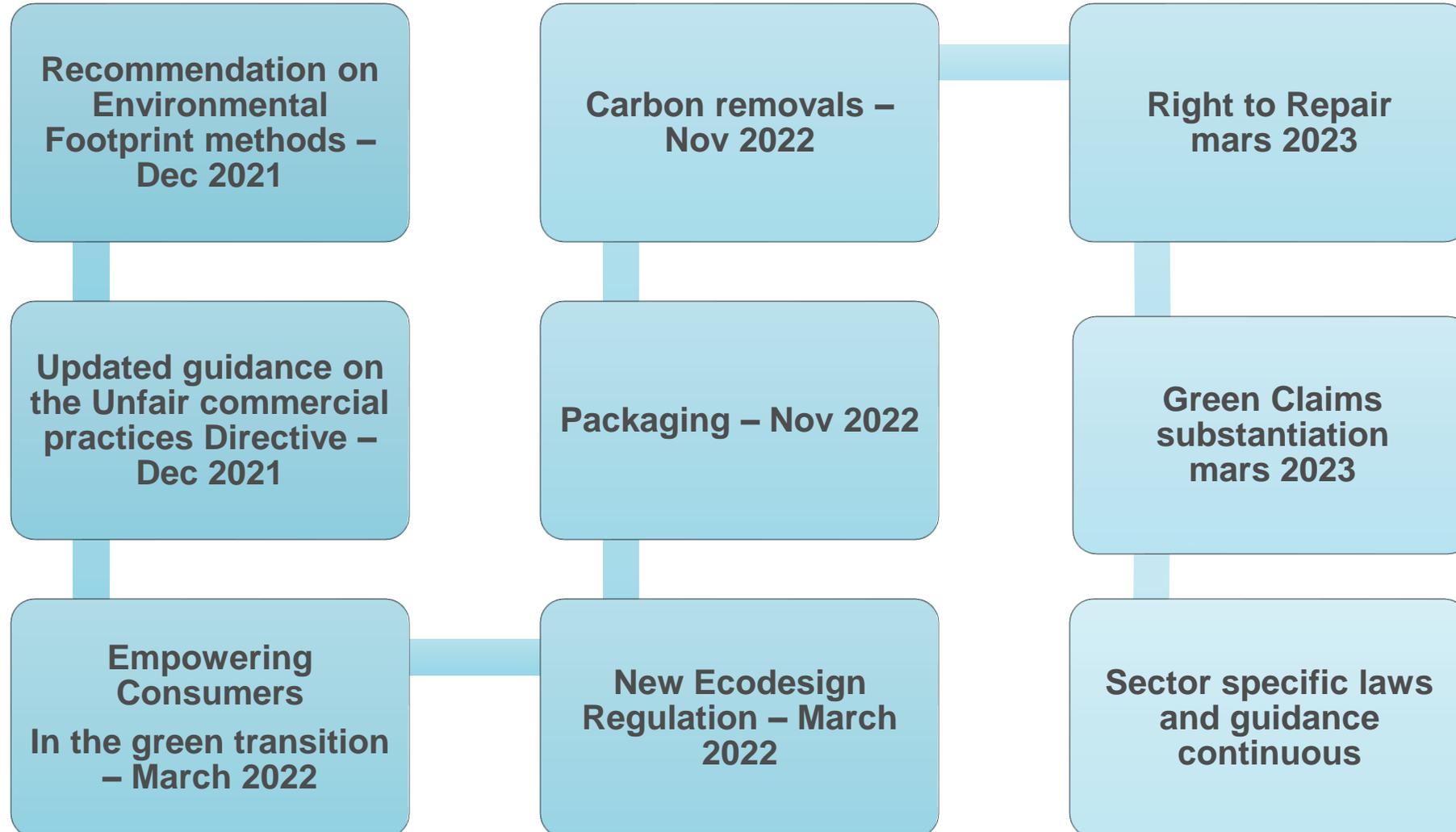
Protéger les consommateurs contre certaines pratiques, telles que l'écoblanchiment ou l'obsolescence prématurée, et veiller à ce qu'ils aient accès à des informations fiables

Mieux informer les consommateurs sur les caractéristiques de durabilité environnementale des produits, tels que leur durabilité ou leur réparabilité.



Encourager les entreprises à s'engager à entreprendre des actions en faveur de la consommation durable qui aillent au-delà des obligations légales

Les textes «verts» adoptés par la Commission et qui ont un impact fort sur les consommateurs



2. TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Garantir que les consommateurs bénéficient de la même protection en ligne que hors ligne

Par rapport à 2009, le nombre de consommateurs qui achètent en ligne a presque doublé, passant de 32 à 60 %.



Renforcer la protection des consommateurs dans le contexte du passage aux services financiers de détail numériques → réexamen de la directive sur le crédit à la consommation et de la directive concernant la commercialisation à distance de services financiers

Relever les nouveaux défis en matière de sécurité des produits que posent les nouvelles technologies et la vente en ligne → réexamen de la directive relative à la sécurité générale des produits



Garantir la protection des consommateurs et protéger les droits fondamentaux en rapport avec l'intelligence artificielle → proposition d'acte législatif horizontal établissant des exigences en matière d'intelligence artificielle



Combattre les pratiques commerciales en ligne qui font fi des droits des consommateurs → actualisation des documents d'orientation concernant la directive sur les pratiques commerciales déloyales et la directive relative aux droits des consommateurs et analyse visant à déterminer si une législation supplémentaire ou une autre action s'impose

Les textes «numériques» adoptés par la Commission



Autres initiatives

Digital fairness fitness check

Enforcement package

- Revision of CPC Regulation
- Revision of ADR Directive

EU – US informal dialogue

Revamping of consumer scoreboard

Voluntary pledges

Cooperation entre les autorités consommateurs – Réseau CPC – priorités 2022-2023

- Influencers and misleading marketing on social and entertainment media
- Dark patterns
- Lack of compliance of online platforms imbedded in the design
- Unfair and non-transparent commercial use of consumer data

**DIGITAL
MARKETS**

- Greenwashing and misleading sustainability claims
- Premature obsolescence

**GREEN
ECONOMY**

**COVID-19 &
CONSUMERS**

- Practices of online travel intermediaries
- Buying scams, subscription traps and online fraud

INTERNATIONAL

Proliferation of similar harmful market practices around the globe

Le futur?

**Mondes
virtuels**

**Intelli-
gence
artifi-
cielle
convers-
ation-
nelle**

**Person-
nalisa-
tion des
publi-
cités**

**Protecti-
on des
enfants**

**Illettris-
me
numéri-
que**

**Cooper-
ation
entre
autorités**

...

Merci de votre attention