



**Parce que le droit européen influence notre vie quotidienne, l'UFC-Que Choisir agit aussi au niveau européen. La défense des consommateurs ne peut pas se cantonner au niveau national.**

## Bilan de l'action de l'Union européenne pour les consommateurs

### Des avancées et des défailances

---

Le 26 mai 2019, les Français se rendront aux urnes pour élire les 79 députés européens qui les représenteront au prochain Parlement européen. L'Union Européenne (UE) a des responsabilités dans de nombreux domaines qui nous concernent directement en tant que consommateurs, de l'étiquetage des produits alimentaires aux droits des passagers, en passant par la sécurité des jouets et la protection des données. Voici quelques exemples, sur ces dernières années, de l'impact de la législation européenne dans notre vie quotidienne.



## Des droits renforcés

La législation européenne vous donne la possibilité, grâce au **droit de rétractation**, de vous raviser et de récupérer votre argent pendant les 14 jours suivant un achat fait sur Internet ou lors d'une vente à votre domicile. De même, toute clause contractuelle abusive ou pratique commerciale trompeuse ou déloyale est interdite.



Le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) protège **vos données personnelles et votre vie privée**. Depuis mai 2018, il vous donne le pouvoir de contrôler l'usage fait de vos informations personnelles. Cela oblige les entreprises et les organismes publics à faire preuve d'une plus grande transparence envers vous.



Grâce au **droit européen des passagers aériens**, vous pouvez, depuis plus d'une décennie, obtenir un remboursement et une indemnisation si votre vol est annulé dans les 2 semaines précédant votre départ. En cas de retard, vous pouvez également être remboursé ou (dans certains cas) percevoir une indemnité.



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018, une nouvelle réglementation européenne renforce **l'information du voyageur**. Sont concernés les prestations incluses dans **les forfaits touristiques** et les droits du consommateur en cas de modification, d'annulation ou de non-conformité de la prestation. De plus, la responsabilité automatique du vendeur est prévue en cas de problème.



L'Union européenne a pris des mesures pour **ouvrir les marchés**: opérateurs de téléphonie, fournisseurs d'énergie, banques. Vous avez désormais la possibilité de **faire jouer la concurrence**, de comparer les offres et de changer de prestataire.



## Davantage de sécurité

Outre la législation spécifique aux produits, par exemple pour les jouets et les cosmétiques, l'UE a adopté un **cadre général** pour leur **sécurité**. Si des produits dangereux sont découverts sur le marché, les États membres activent **le système d'alerte rapide de l'UE, Rapex**. Cette base de données permet aux autorités nationales d'échanger des informations sur les articles présentant un risque.



Il y a plus de **100 000 produits chimiques** sur le marché de l'UE. La législation européenne (règlement Reach) exige de leurs fabricants qu'ils les enregistrent et évaluent leur sécurité. Les substances chimiques inquiétantes nécessitent une autorisation. Le règlement Reach garantit votre **« droit de savoir »**. Vous pouvez l'invoquer pour demander aux entreprises des informations sur les substances chimiques inquiétantes contenues dans les produits qu'elles commercialisent.



Au moins 25 000 Européens décèdent chaque année d'infections causées par des bactéries résistantes. Une partie du problème de **la résistance aux antibiotiques** est due au mésusage et au **recours excessif aux antibiotiques** chez les animaux d'élevage. De nouvelles règles européennes vont enfin répondre à l'urgence de la situation. L'utilisation préventive systématique d'antibiotiques chez des animaux en bonne santé sera interdite et certains antibiotiques indispensables au traitement des humains seront limités lorsqu'il s'agit d'un usage vétérinaire.



## Un marché unique qui devient une réalité aussi pour le consommateur

Le 15 juin 2017, le règlement européen sur le **roaming** est entré en vigueur.

Désormais, **vous ne payez rien de plus que votre forfait national** lorsque vous appelez ou envoyez un SMS ou un MMS depuis n'importe quel autre pays de l'UE (hors France) vers une ligne fixe ou vers un mobile français ou d'un pays de l'UE. À partir de mai 2019, vous pourrez également profiter du plafonnement du prix des appels et SMS passés de la France vers un autre pays membre de l'UE.

### Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, vos abonnements payants sont valables quand vous voyagez dans un autre pays européen.

Ainsi, si vous avez, par exemple, souscrit à un service de distribution en ligne de films et de séries, vous pourrez accéder aux titres disponibles en France lors de vos vacances en Croatie.

### Depuis le 3 décembre 2018, la pratique du géoblocage est mieux encadrée.

Autrement dit, les cybermarchands vendant leurs produits dans plusieurs États membres ne peuvent plus, dorénavant, vous interdire d'accéder à certaines versions de leurs sites Internet sur la base de votre nationalité, de l'endroit où vous résidez, de votre adresse IP... Vous pouvez donc, par exemple, acheter des vêtements sur le site allemand d'un grand marchand ou réserver une chambre sur la plateforme italienne d'une chaîne hôtelière. Bref, vous avez plus de choix en termes de produits et de prix.



### Ces accords commerciaux de libre-échange qui inquiètent.

Les négociations Ceta et TTIP, sous la dernière mandature, ont largement cristallisé les craintes des Européens. Au cœur des débats notamment : le risque d'un nivellement par le bas de la protection des consommateurs, le mécanisme controversé de règlement des différends entre investisseurs et États, la demande d'une meilleure transparence des négociations, le besoin de mesurer l'impact de ces accords sur la vie quotidienne des Européens. En d'autres termes, il est indispensable d'associer les citoyens à des négociations qui touchent manifestement au processus démocratique des États.

### Juillet 2017, adoption de la première définition européenne, très insatisfaisante, des perturbateurs endocriniens.

Le niveau de preuve requis pour démontrer l'effet de perturbateur endocrinien d'une substance est bien trop élevé et la prise en compte de son niveau de dangerosité (risque avéré, suspecté, présumé) est trop faible. La réglementation se limite aux seuls pesticides, produits désinfectants, et ne s'applique donc pas à tout produit de consommation (cosmétiques, jouets, aliments...). Un déni du principe de précaution, qui devrait permettre de réagir rapidement face à un possible danger pour la santé humaine ou pour la protection de l'environnement dans les cas où les données scientifiques sont incomplètes ou incertaines.

### Décembre 2017, renouvellement de l'autorisation de l'herbicide Glyphosate pour 5 ans, alors

même qu'il a été classé comme cancérigène probable par l'Organisation mondiale de la santé.

Plusieurs scandales ont touché les consommateurs européens ces dernières années. Ils soulignent une défaillance de l'Europe et le besoin de renforcer la législation.



**Février 2013, le scandale des lasagnes à la viande de cheval.** On découvre de la viande de cheval dans des plats cuisinés censés être pur bœuf. Cette affaire a abouti à une réforme du dispositif de contrôle et de sanctions, pour une meilleure protection du consommateur, et au feu vert de la Commission européenne pour une expérimentation, en France, de l'affichage du pays d'origine de la viande et du lait dans les produits transformés.



**Septembre 2015, le scandale Volkswagen.** Des logiciels truqués reconnaissent le protocole de mesure de la consommation et des émissions polluantes de certains véhicules du groupe Volkswagen. Ce scandale a accéléré la mise en place d'un test de mesure des consommations et des émissions polluantes en conditions réelles, et a abouti à une réforme du système d'homologation européen des véhicules.



**Août 2017, l'affaire des œufs contaminés au Fipronil.** Des lots d'œufs contaminés par un antipoux frauduleux ont été livrés à cinq entreprises spécialisées dans les produits à base d'œufs destinés à l'agroalimentaire. La Commission européenne a mis sur la table une proposition visant à rendre plus transparente l'évaluation des substances à risque dans l'alimentation.



**Mars 2018, le scandale Cambridge Analytica.** Cette société d'analyse de données met la main sur les données personnelles de 87 millions d'utilisateurs de Facebook à travers le monde. Cette collecte illégale va à l'encontre de la législation européenne.



**Juin 2017, enquête sur Google Shopping.** La Commission européenne inflige à Google **une amende historique de 2,42 milliards d'euros** qui sanctionne l'abus de position dominante du géant du Web dans la comparaison de prix sur Internet.

**Juillet 2018.** La Commission européenne inflige à Google **une amende de 4,34 milliards d'euros**. Elle sanctionne ainsi la violation des règles de concurrence de l'UE. En effet, Google appliquait des restrictions illégales aux fabricants d'appareils **Android** et aux opérateurs de réseaux mobiles, afin de consolider sa position dominante sur le marché de la recherche générale sur Internet.



## À propos de L'UFC-Que Choisir

**Experte, indépendante, militante**, l'UFC-Que Choisir est une association à but non lucratif créée en 1951. L'association publie un magazine mensuel, *Que Choisir*, depuis 1961. Enquêtes, tests, combats judiciaires, actions de lobbying : avec son réseau de 149 associations locales, l'UFC-Que Choisir est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller, les défendre et les mobiliser. Retrouvez nos actions sur <https://www.quechoisir.org/>.

Dans la perspective de la nouvelle législature européenne 2019-2024, l'UFC-Que Choisir, avec les autres membres du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), a défini 5 priorités sur lesquelles elle appelle l'attention des futurs législateurs européens.

### L'Europe doit :

- ✓ **promouvoir des produits plus durables ;**
- ✓ **généraliser le Nutri-Score, car il permet des choix alimentaires éclairés ;**
- ✓ **encadrer strictement l'exposition aux substances chimiques préoccupantes ;**
- ✓ **garantir l'accès à des médicaments efficaces à un prix abordable ;**
- ✓ **développer une intelligence artificielle éthique au service des consommateurs.**

## Alors, Europe, entends tes consommateurs !

- Page dédiée « Europe, entends tes consommateurs ! » :  
<http://ufcqc.link/europe2019>
  - Plaquette L'UFC-Que Choisir agit sur la scène européenne
  - Plaquette Bilan de l'action de l'Union européenne pour les consommateurs
  - Plaquette Priorités des consommateurs - Législature européenne 2019-2024
  - Exprimez vos attentes et répondez à notre questionnaire
  - Testez vos connaissances avec notre quiz « Europe, vous avez dit Europe ? »
- Renseignez-vous sur le Bureau européen des Unions de Consommateurs :  
<https://www.beuc.eu/>