

Bruxelles, le 27 février 2007

Protection des consommateurs: l'UE prend des mesures rigoureuses contre les fraudeurs transfrontaliers

Avec l'inauguration officielle d'un nouveau et puissant réseau de lutte contre les fraudes et les infractions qui aura lieu à Bruxelles demain, les commerçants qui enfreignent la loi au niveau transfrontalier s'exposent désormais à des mesures de répression à l'échelle de l'UE. Le réseau aura pour cible les escroqueries transfrontalières telles que les fausses loteries et les faux clubs de vacances. Il s'attaquera aussi aux violations systématiques des dispositions communautaires en matière de protection des consommateurs, qui vont du refus d'une compagnie aérienne de procéder à des remboursements en cas de vol retardé à la vente forcée de vacances en multipropriété, en passant par l'envoi de brochures de vacances trompeuses à des consommateurs résidant dans d'autres pays de l'UE. Le règlement relatif à la coopération pour l'application de la législation crée un réseau à l'échelle européenne entre les organes chargés de veiller à ladite application, le but étant de s'attaquer aux escrocs qui volent leurs victimes dans un pays mais sont établis dans un autre pays. Il instaure également des normes minimales pour les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation. Celles-ci comprendront la capacité de procéder à des inspections sur place, d'imposer des amendes et d'ordonner aux sociétés de mettre un terme à leurs pratiques illégales. Ces pouvoirs pourraient conduire, par exemple, à geler les avoirs des escrocs et à les empêcher de causer davantage de préjudices aux consommateurs et aux commerçants honnêtes. La commissaire européenne responsable de la protection des consommateurs, Meglena Kuneva, lancera officiellement mercredi le nouveau réseau après la première réunion des représentants des autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation, qui se tiendra demain. L'inauguration aura lieu au siège de la Commission, dans le coin VIP du bâtiment Berlaymont, à 13h30.

"Les escrocs se servent de courriers électroniques de grande diffusion ou de fausses promesses de gains importants pour piéger les personnes vulnérables", a déclaré Mme Kuneva. "Les fraudeurs sont intelligents; ils profitent de l'existence de différents systèmes juridiques dans l'UE pour s'attaquer aux personnes vulnérables. Leurs systèmes astucieux, consistant par exemple à personnaliser les lettres et à leur donner un aspect professionnel, coûtent des millions d'euros aux consommateurs européens. Rien qu'au Royaume-Uni, plus de trois millions d'adultes sont victimes d'escroqueries chaque année, et perdent ainsi 1 500 euros chacun en moyenne. Ce type de pratiques malveillantes doit cesser. Le nouveau réseau européen d'organes de surveillance nationaux aidera à arrêter net les commerçants sans scrupules en faisant en sorte qu'ils ne puissent plus échapper aux autorités de protection des consommateurs."

À quoi le réseau s'attaquera-t-il?

1. Aux escroqueries

Les commerçants malhonnêtes ont tendance à être mobiles et à traverser les frontières pour éviter d'être découverts. Parmi les escroqueries qui seront visées par les nouvelles règles figurent:

- les faux clubs de vacances – un consommateur A est en vacances dans un autre pays de l'UE et reçoit un billet à gratter indiquant qu'il a "gagné" des vacances gratuites. Il est invité à une présentation pour recevoir son lot et incité à devenir membre d'un club de vacances fermé. Or le club en question n'offre pas de vacances gratuites et, qui plus est, l'adhésion implique de nombreux coûts cachés;
- les tombolas, loteries internationales et sweepstakes frauduleux – un consommateur B reçoit une lettre indiquant qu'il a gagné un lot. Tout d'abord, il doit appeler un numéro onéreux pour savoir comment réclamer son lot, puis il est informé qu'il ne peut obtenir son "billet gagnant" qu'en échange du paiement de frais d'inscription ou de gestion. Le règlement doit se faire par un transfert d'argent vers un autre pays, et le lot n'arrive jamais.

2. Aux violations des lois en matière de protection des consommateurs

Le nouveau règlement européen (le règlement relatif à la coopération transfrontalière) concerne les violations de seize actes législatifs communautaires portant sur des questions telles que la publicité trompeuse, les vacances à forfait, la multipropriété et la vente à distance. Le réseau pourrait prendre des mesures répressives à l'égard d'infractions telles que:

- les brochures de vacances trompeuses – une société fait de la publicité pour un circuit en autocar auprès des consommateurs d'un autre pays. Le circuit est proposé à un prix fixe, des excursions "facultatives" pouvant être effectuées moyennant des frais supplémentaires. Pendant le voyage, les vacanciers découvrent que s'ils ne participent pas à ces excursions "facultatives", la société d'autocars les laisse bloqués dans des hôtels éloignés de tout centre touristique. Les autorités du pays d'origine des consommateurs pourraient demander à celles de leur pays de destination d'enquêter sur la société étant donné que les consommateurs ont été induits en erreur;
- les clauses de "non-remboursement" – une société vendant des places de concert à des consommateurs d'autres pays de l'UE inclut, dans ses conditions générales, une clause stipulant que les consommateurs n'ont droit à aucun remboursement même en cas d'annulation du concert. Ce refus du droit au remboursement pourrait être considéré comme abusif et des mesures transfrontalières pourraient désormais être prises contre la société.

Que faire en cas de problème avec un commerçant d'un autre pays de l'UE?

En cas de problème avec un commerçant transfrontalier, la première chose à faire est de contacter le Centre européen des consommateurs de votre pays. Le CEC examinera les éléments de votre dossier et pourra vous aider pour le règlement du litige et d'autres mesures telles que l'obtention d'un dédommagement. Les CEC transmettent les informations relatives aux sociétés au sujet desquelles ils reçoivent des plaintes et à leurs pratiques aux organes nationaux chargés de veiller à l'application de la législation, qui peuvent alors prendre des mesures contre les mauvaises pratiques générales de ces sociétés.

Quelles sont les prochaines étapes?

Le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs a été adopté le 27 octobre 2004 et est entré pleinement en vigueur en janvier 2007. Lors de la réunion qui aura lieu à Bruxelles aujourd'hui, la commissaire responsable de la protection des consommateurs, à laquelle se joindront les représentants des autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation, donnera le coup d'envoi officiel des activités du réseau doté de ses nouveaux pouvoirs. Il s'agira de la première des réunions bruxelloises régulières entre les agences chargées de l'application de la législation dans l'UE, qui seront au cœur du nouveau système de coopération.