



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 19.11.2025
COM(2025) 848 final

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

**Agenda du consommateur 2030 et plan d'action relatif aux consommateurs dans le
marché unique
«Une impulsion nouvelle pour la protection des consommateurs, la compétitivité et la
croissance durable»**

{SWD(2025) 848 final}

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

Agenda du consommateur 2030 et plan d'action relatif aux consommateurs dans le marché unique **«Une impulsion nouvelle pour la protection des consommateurs, la compétitivité et la croissance durable»**

La protection des consommateurs, qui fait partie intégrante de notre Union, est au cœur de notre marché unique¹. Elle garantit que les consommateurs européens peuvent faire des choix éclairés, acheter des biens et des services en toute sécurité, bénéficier d'un traitement équitable dans les contrats et les transactions et avoir accès à des voies de recours effectives. Un solide agenda du consommateur est essentiel pour faire la différence dans le quotidien des consommateurs et pour atteindre nos objectifs généraux qui se renforcent mutuellement, à savoir la compétitivité et la prospérité durable, en protégeant la démocratie et l'équité sociale².

Les consommateurs européens bénéficient certes de niveaux de protection parmi les plus élevés au monde, mais ils sont toujours confrontés à de nombreux obstacles. Il s'agit notamment du coût élevé de la vie et de l'incertitude socio-économique; des effets du changement climatique; de l'exposition à des produits dangereux et à des pratiques commerciales déloyales, en particulier en ligne; des obstacles persistants lors des achats transfrontières; et des difficultés à obtenir réparation. Le marché de l'UE est également confronté à des difficultés grandissantes en raison de l'augmentation significative des importations en provenance de pays tiers dans le cadre du commerce électronique, en particulier des importations de colis de faible valeur livrés directement aux consommateurs, qui présentent des risques pour la santé et la sécurité de ces derniers, ne sont pas durables d'un point de vue environnemental et créent une concurrence déloyale pour les entreprises qui respectent les règles au sein de l'UE³.

La protection des consommateurs, la compétitivité et la prospérité durable se renforcent mutuellement. Comme indiqué dans le [rapport Letta](#), le renforcement de la protection des consommateurs favorise un environnement concurrentiel qui profite à la fois aux consommateurs et aux entreprises. Avec 450 millions de consommateurs sur le marché unique et des dépenses des ménages représentant plus de 51 % du PIB de l'UE⁴ (ce qui en fait l'élément le plus important de l'activité économique au sein de l'UE), les consommateurs jouent un rôle essentiel dans les rouages de notre économie. Leurs besoins, leurs motivations, leurs préférences, leurs préoccupations et, en fin de compte, leurs choix

¹ Article 12 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'UE.

² [Priorités de la Commission européenne pour la période 2024-2029](#).

³ En février 2025, la Commission européenne a présenté la [communication intitulée «Une boîte à outils complète de l'UE pour un commerce électronique sûr et durable»](#). Des progrès rapides seront essentiels sur plusieurs fronts, notamment la suppression de l'exonération des droits de douane pour les produits d'une valeur inférieure à 150 EUR dans le cadre de la réforme douanière, le renforcement de la coopération avec les pays d'où ces produits proviennent afin d'assurer la sécurité des produits à la source, et le renforcement de nos capacités en matière de répression dans les domaines des douanes, de la surveillance du marché et de la protection des consommateurs.

⁴ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=fr.

stimulent la concurrence, l'innovation, l'investissement et la croissance durable. Ces facteurs ont également une incidence sur le fait que les produits soient importés, cultivés ou fabriqués dans l'UE et ont donc des répercussions sur la transition juste dans son ensemble.

Inversement, un marché européen concurrentiel améliore le bien-être des consommateurs en offrant un large choix de biens et de services de qualité à des prix abordables. Un cadre solide de protection des consommateurs prévoit des règles et des incitations visant instaurer la confiance, les garanties et la sécurité juridique dont les consommateurs et les entreprises ont besoin. Par exemple, pour faire face aux risques posés par la croissance exponentielle des importations liées au commerce électronique, il est essentiel d'assurer une mise en œuvre et une application rigoureuses des règles de l'UE relatives aux droits des consommateurs et à la sécurité des produits, non seulement pour protéger les consommateurs, mais aussi pour préserver les entreprises qui respectent les règles de la concurrence déloyale.

Outre ce rôle économique central, la politique de protection des consommateurs a une dimension sociale, protectrice et stabilisatrice intrinsèque qui revêt une importance encore plus grande en ces temps troublés auxquels l'Europe et le monde sont confrontés aujourd'hui. En créant un cadre qui protège les droits des citoyens, garantit des pratiques de marché équitables et vise le bien-être collectif et la non-discrimination, la politique de protection des consommateurs favorise l'équité sociale et renforce la confiance dans notre démocratie. Par exemple, la politique de protection des consommateurs peut aider les consommateurs à faire face au coût élevé de la vie et atténuer leurs préoccupations environnementales en soutenant l'économie circulaire et en favorisant la disponibilité de produits durables abordables et attrayants.

C'est dans ce contexte que la Commission européenne présente son **agenda du consommateur 2030 (ci-après «l'agenda»)**, un nouveau cadre stratégique pour la politique de l'UE en matière de protection des consommateurs qui définit des priorités et des actions concrètes pour les cinq prochaines années.

L'agenda couvre un large éventail d'actions qui répondent directement aux principaux enjeux et reflètent la nature transversale de la politique de protection des consommateurs. Il vise à améliorer la protection des consommateurs et à favoriser la compétitivité, l'équité sociale et la croissance durable, notamment en renforçant la mise en œuvre, l'application et l'exécution cohérentes et effectives des règles de l'UE et en relevant des défis importants tels que l'équité numérique et la protection des consommateurs en ligne.

L'agenda s'articule autour de quatre grands **domaines prioritaires**. Tout d'abord, compte tenu du rôle central de la protection des consommateurs pour le bon fonctionnement du marché unique et de l'importance du marché unique pour créer de la prospérité et stimuler la compétitivité de l'Europe, l'agenda comporte un **plan d'action relatif aux consommateurs dans le marché unique**. Ce plan d'action complète la [stratégie pour le marché unique](#) en abordant des questions particulières relatives au marché unique qui concernent directement les consommateurs. Les autres grandes priorités de l'agenda sont **l'équité numérique et la protection des consommateurs en ligne, la consommation durable**, ainsi que **l'application de la législation et des voies de recours efficaces**.

La nécessité de s'adapter à une société en mutation rapide et l'essor du commerce électronique accentuent la complexité et les risques pour certains groupes de consommateurs, tels que les personnes handicapées, les personnes âgées, les jeunes

consommateurs ou les familles à faibles revenus. **La protection des consommateurs en situation de vulnérabilité** est donc une **priorité absolue** importante qui couvre tous les domaines de l'agenda. Il s'agit notamment de protéger les enfants en tant que consommateurs dans l'environnement numérique et de lutter contre l'incidence du coût élevé de la vie, qui a rendu de plus en plus difficile pour beaucoup d'entre eux de subvenir à des besoins fondamentaux tels que l'alimentation, l'énergie et le logement.

La simplification et la réduction de la charge administrative constituent une **priorité absolue**, conformément aux objectifs énoncés dans la [boussole pour la compétitivité](#). À cette fin, l'agenda vise à simplifier et à préciser les règles de protection des consommateurs, à réduire les charges administratives inutiles et à permettre aux entreprises d'exercer leurs activités dans un environnement clair, équitable et prévisible, tout en maintenant des normes solides en matière de protection des consommateurs. En particulier, le renforcement et la simplification du cadre d'application constituent une pierre angulaire de l'agenda et aideront les entreprises à réduire leurs coûts liés au respect des règles et à exploiter les possibilités offertes par le marché unique. Il s'ensuit que la simplification et la réduction de la charge administrative devraient également permettre aux entreprises de contribuer à atténuer les pressions liées au coût de la vie.

Les actions définies dans l'agenda s'appuieront sur une coopération internationale active, tant au niveau bilatéral que multilatéral. L'UE continuera de travailler avec des pays du monde entier et de participer à des enceintes multilatérales, telles que l'Organisation mondiale du commerce (OMC), la Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement (Cnuced) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), afin de favoriser un niveau élevé de protection des consommateurs et de soutenir des conditions de concurrence équitables pour les entreprises. L'UE continuera de dialoguer avec les partenaires qui le souhaitent dans le cadre de dialogues informels sur la protection des consommateurs et de collaborer avec les autorités compétentes, notamment en ce qui concerne la sécurité des produits vendus en ligne, ainsi que d'organiser une semaine internationale de la sécurité des produits tous les deux ans. La Commission continuera également d'aider les pays candidats à s'aligner sur l'acquis de l'Union en matière de protection des consommateurs dans le cadre du processus d'élargissement de l'UE.

L'agenda, qui s'appuie sur les réalisations du [nouvel agenda du consommateur](#) adopté en 2020, est le fruit de discussions approfondies avec les parties prenantes⁵. Pour atteindre ses objectifs et mettre en œuvre ses actions, il est essentiel de disposer d'**un cadre de gouvernance inclusif, transparent et dynamique**. La Commission coopérera de manière structurée avec toutes les parties prenantes, y compris les États membres et le Parlement européen, des associations professionnelles, la sphère universitaire et la société civile, y compris des organisations de consommateurs. Leur participation active tout au long du processus de mise en œuvre de l'agenda sera essentielle à sa réussite.

1. ACHEVER LE MARCHÉ UNIQUE: UN PLAN D'ACTION RELATIF AUX CONSOMMATEURS

Le marché unique est l'une des plus belles réussites de l'Union européenne. Il offre des **avantages considérables** aux consommateurs, notamment un plus grand choix et des prix moins élevés, et constitue un atout essentiel pour stimuler la compétitivité européenne.

⁵ Voir le rapport de synthèse qui l'accompagne et qui résume les activités de consultation des parties prenantes, SWD(2025) 848.

Toutefois, de nombreux obstacles empêchent encore les consommateurs et les entreprises d'en exploiter pleinement le potentiel. L'achèvement du marché unique est donc plus qu'urgent. Le présent plan d'action complète les mesures prévues dans la stratégie pour le marché unique et la future feuille de route pour le marché unique à l'horizon 2028. Il s'attaque aux obstacles qui empêchent les consommateurs de tirer davantage parti du marché unique, principalement dans les domaines de l'accès aux biens et aux services, en particulier les services financiers, la mobilité et les transports.

Depuis son adoption en 2018, le [règlement sur le blocage géographique](#) a amélioré l'accès des consommateurs aux biens et services transfrontières en éliminant le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination en matière de vente en ligne fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence ou d'établissement. Toutefois, des difficultés subsistent en ce qui concerne la mise en œuvre correcte du règlement⁶. En février 2025, la Commission a lancé une évaluation formelle du règlement afin de déterminer s'il avait atteint ses objectifs. Parallèlement, la Commission analysera plus en détail les avantages, les difficultés et les risques éventuels liés à l'extension du champ d'application du règlement.

Les obstacles transfrontières qui restreignent le choix des consommateurs ne se limitent pas aux environnements en ligne. Les **contraintes territoriales en matière d'approvisionnement**, lesquelles sont des restrictions imposées par certains fabricants qui rendent très difficile, voire impossible, pour les détaillants, tant dans les boutiques en ligne que dans les points de vente physiques, d'acheter des produits dans un État membre et de les vendre dans un autre, fragmentent également le marché unique et peuvent entraîner une hausse des prix, contribuant ainsi à une augmentation du coût de la vie⁷. Comme annoncé dans la stratégie pour le marché unique, la Commission mettra au point des outils pour lutter contre les contraintes territoriales injustifiées en matière d'approvisionnement dans les situations qui ne relèvent pas du champ d'application du droit de la concurrence. Parallèlement, la Commission continuera de faire respecter les règles de concurrence de façon rigoureuse.

La **fourniture transfrontière de services financiers** est un autre domaine dans lequel les consommateurs se heurtent des obstacles. Si la part des consommateurs qui acquièrent des services financiers à l'étranger a augmenté, elle reste très limitée pour certaines catégories de produits telles que les crédits à la consommation, les prêts hypothécaires et les assurances. Accroître la fourniture transfrontière de services financiers de détail tout en protégeant les consommateurs contre les emprunts inconsidérés et le surendettement peut apporter des avantages aux consommateurs et créer des débouchés commerciaux pour les prestataires de services financiers. Les consommateurs peuvent également être confrontés à des restrictions lorsqu'ils tentent d'ouvrir un compte de paiement dans un autre État membre. L'[union de l'épargne et des investissements](#) favorisera une intégration plus poussée des marchés des capitaux – ainsi qu'un système bancaire intégré – et améliorera la fourniture de fonds à l'échelon transfrontière. Elle encouragera la participation des

⁶ Voir: [Commission staff working document on the impact of the Geo-Blocking Regulation and progress in further reducing cross-border barriers](#) (Document de travail des services de la Commission sur l'incidence du règlement sur le blocage géographique et les progrès accomplis en vue de réduire davantage les obstacles transfrontières) et [Rapport spécial de la Cour des comptes européenne: blocage géographique injustifié dans le commerce électronique](#). Voir également: [Geo-blocking – Still an area of concern for ECC-Net](#) (Le blocage géographique demeure un sujet de préoccupation pour le réseau CEC).

⁷ Une [étude](#) réalisée pour la Commission européenne a estimé que la suppression des contraintes territoriales en matière d'approvisionnement permettrait aux consommateurs d'économiser jusqu'à 14,1 milliards d'EUR par an sur les achats de certains produits.

investisseurs de détail aux marchés des capitaux, notamment en œuvrant à accroître la disponibilité et l'utilisation des **comptes d'épargne et d'investissement** qui peuvent permettre aux consommateurs d'obtenir des rendements à long terme plus élevés grâce à l'investissement sur les marchés financiers, comme indiqué dans la [recommandation de la Commission aux États membres relative aux comptes d'épargne et d'investissement](#). La Commission collaborera également avec les États membres pour garantir **la mise en œuvre et l'application effectives de la législation existante en matière de services financiers**, telle que la [directive sur les comptes de paiement](#). Cette directive empêche les prestataires de services d'exercer une discrimination à l'égard des consommateurs de l'UE en raison de leur nationalité ou de leur lieu de résidence lorsqu'ils sollicitent l'accès à un compte bancaire, et donne à tous les consommateurs résidant légalement dans l'UE le droit à un compte de paiement de base. Afin de renforcer **l'application** de ces règles, la Commission étudiera la possibilité d'intégrer le [règlement sur l'espace unique de paiement en euros](#), qui comprend une règle interdisant la **discrimination à l'IBAN**⁸, dans le champ d'application du [règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs](#). La Commission se concentrera également sur la mise en œuvre de la [stratégie de promotion de la culture financière dans l'UE](#) qui vise à permettre aux consommateurs de mieux gérer leurs finances personnelles et de participer en toute sécurité aux marchés des capitaux, en particulier à l'ère des services numérisés. En 2028, la Commission prévoit de procéder à un test de résistance complet de la législation de l'UE relative aux services financiers destinés aux consommateurs afin d'en évaluer la résilience, de recenser les possibilités de simplifier les règles et de veiller à ce qu'elle reste adaptée à sa finalité dans un paysage financier en évolution rapide.

Outre la possibilité d'accéder aux biens et aux services dans l'ensemble de l'UE, la **libre circulation des personnes** au sein du marché unique permet également aux consommateurs de profiter de tous les avantages d'une Europe sans frontières. Lorsqu'ils voyagent, les consommateurs ont besoin d'accéder à des services de mobilité, de transport et de communications électroniques abordables, de haute qualité, continus et accessibles, assortis d'un ensemble robuste de droits.

En ce qui concerne les services de communications électroniques, les [règles de l'UE en matière d'itinérance](#) permettent aux consommateurs qui se déplacent au sein de l'UE/EEE d'utiliser leur téléphone pour passer des appels, envoyer des SMS et accéder à l'internet sans frais supplémentaires. L'UE a déjà conclu des accords qui étendront effectivement sa zone d'itinérance à l'Ukraine et à la Moldavie à partir du 1^{er} janvier 2026. La Commission a également entamé la procédure de réexamen des règles de l'UE en matière de communications électroniques concernant les droits des utilisateurs finaux et le service universel.

Alors que la demande de **déplacements multimodaux** augmente, les consommateurs sont toujours confrontés à de nombreux obstacles qui les empêchent de comparer les tarifs, de trouver la meilleure option de voyage, de réserver leurs voyages et de défendre leurs droits en cas de perturbation. C'est tout particulièrement le cas pour les déplacements en train. Les propositions à venir concernant un **règlement relatif à un système unique de réservation et de billetterie numériques**, le **règlement sur les services numériques de mobilité multimodale** et la révision ciblée du [règlement sur les droits des voyageurs](#)

⁸ Le règlement sur l'espace unique de paiements en euros impose aux banques et aux entreprises de traiter les identifiants internationaux de comptes bancaires (IBAN) de tous les États membres de l'UE sur un pied d'égalité, en veillant à ce que les particuliers et les entreprises puissent effectuer des opérations transfrontières sans être confrontés à des obstacles injustifiés fondés sur l'origine de leur IBAN.

[ferroviaires](#), ainsi que l'adoption prochaine des actes législatifs du [train de mesures sur la mobilité des passagers](#), permettront de traiter plusieurs de ces questions. Le train de mesures sur la mobilité des passagers comprend la révision des règlements de l'UE sur les droits des passagers ainsi que celle de la [directive de 2015 sur les voyages à forfait](#). Une fois achevée, la révision de cette directive conduira à une protection plus efficace des consommateurs, notamment au moyen de nouvelles règles sur les bons à valoir qui exigeront le consentement explicite des voyageurs. Elle garantira également que les consommateurs recevront des informations plus claires, tout en réduisant considérablement le nombre de formulaires d'information. L'achèvement de la révision de la législation de l'UE relative aux **droits des passagers** permettra de garantir en particulier une meilleure application des droits des passagers, de créer des droits pour les passagers dans le cadre des trajets multimodaux, d'améliorer les droits des passagers handicapés et à mobilité réduite, d'améliorer l'information des passagers sur leurs droits et de préciser les règles relatives au remboursement des billets d'avion réservés par des intermédiaires. La Commission présentera également une révision du [règlement sur les services aériens](#). Il s'agira notamment de prendre des mesures ciblées visant à renforcer les règles de protection des consommateurs, notamment en précisant les franchises minimales de bagages à main⁹ et les options et services qui doivent être inclus par défaut dans tous les billets d'avion, et en améliorant la transparence et la comparabilité des billets d'avion.

La transition vers une **mobilité propre** nécessite également la suppression des obstacles entravant l'utilisation de véhicules à émission nulle au niveau national ou transfrontière. Étant donné qu'un plus grand nombre de consommateurs achètent des voitures électriques, ils ont besoin d'un marché de la recharge performant et compétitif. Les infrastructures publiques de recharge de l'UE se sont considérablement développées grâce au [règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs](#). Le règlement a également introduit des dispositions visant à faciliter les processus de paiement et à améliorer la transparence des prix de recharge. En 2026, la Commission réexaminera le règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs et évaluera l'efficacité des dispositions existantes et la nécessité de prendre des mesures supplémentaires pour garantir une transparence totale des prix et des modes de paiement aisés.

Dans le cadre de la future **stratégie de l'UE pour un tourisme durable**, la Commission examinera également comment rendre la **location transfrontière de voitures** plus accessible aux consommateurs. Conformément à la stratégie pour le marché unique, la Commission envisage d'appliquer les règles et principes du marché unique de l'UE au secteur **des taxis et des véhicules de location avec chauffeur**.

Le commerce transfrontière est un élément fondamental du marché européen des véhicules d'occasion¹⁰. Toutefois, le manque d'informations fiables concernant le kilométrage, l'entretien et l'historique des accidents des véhicules affaiblit la confiance des consommateurs et les expose à des pratiques frauduleuses. Plusieurs États membres ont déjà mis en place différents systèmes visant à remédier à ce problème. Le [paquet «contrôle technique»](#) adopté en avril 2025 comporte des mesures visant à lutter contre la manipulation du compteur kilométrique dans le cadre des ventes nationales et transfrontières de véhicules d'occasion. Ces mesures garantiront que les consommateurs

⁹ Sans préjudice des négociations en cours sur la révision de la législation de l'UE relative aux droits des passagers.

¹⁰ Étude du JRC, «[A review of the used car market in the European Union](#)» (Examen du marché des voitures d'occasion dans l'Union européenne), 2025.

recevront des informations appropriées, renforçant ainsi la protection des consommateurs sur le marché des véhicules d'occasion. En outre, la Commission travaille actuellement sur une révision de la [directive sur l'étiquetage des voitures](#) afin d'améliorer l'information des consommateurs.

Les **portefeuilles européens d'identité numérique**, qui seront disponibles dans chaque État membre d'ici à 2026, permettront aux consommateurs de stocker et de partager plus aisément les principaux documents de voyage, tels que les visas et passeports numériques, et de les utiliser pour effectuer facilement des vérifications sur les vols et les hôtels, ouvrir un compte bancaire, louer une voiture, renouveler les prescriptions médicales et accéder à d'autres services privés et publics par-delà les frontières.

Un suivi étroit **du coût de la vie et des tendances économiques au sein du marché unique** est nécessaire pour élaborer des mesures relevant de la politique des consommateurs qui s'attaquent aux obstacles, soutiennent l'égalité sociale et garantissent des normes en matière de bien-être des consommateurs. En s'appuyant sur les données et les visualisations disponibles d'Eurostat, la Commission améliorera ses **outils en ligne** pour suivre l'évolution des prix des biens et services de consommation de base au sein du marché unique d'une manière accessible et facile à comprendre, y compris à des fins de recherche et d'élaboration de politiques. La Commission développera également les parties du [tableau de bord des conditions de consommation](#) qui concernent le coût de la vie. Enfin, la Commission présentera en 2026 sa toute première **stratégie européenne de lutte contre la pauvreté** en vue d'aider les personnes à accéder aux protections et services essentiels dont elles ont besoin, de définir une trajectoire claire pour réduire le nombre de personnes en situation de pauvreté de 15 millions en 2030 et de contribuer à éradiquer la pauvreté en Europe à l'horizon 2050, en s'attaquant aux causes profondes de la pauvreté. Ces mesures seront également soutenues par une **garantie renforcée pour l'enfance** afin de protéger les enfants de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Mesures

- Achever une évaluation du **règlement sur le blocage géographique** (T2 2026) et analyser plus en détail les avantages, les difficultés et les risques éventuels liés à l'extension de son champ d'application.
- Mettre au point des outils pour lutter contre les **contraintes territoriales injustifiées en matière d'approvisionnement** afin de couvrir des situations autres que celles prévues par le droit de la concurrence, telles que les pratiques unilatérales des grands fabricants (T4 2026).
- Favoriser la fourniture de **services financiers transfrontières**, en surveillant les investissements de détail sur les marchés des capitaux ainsi que **la disponibilité et l'utilisation des comptes d'épargne et d'investissement** (2026-2027).
- Améliorer le niveau de **culture financière** grâce à la mise en œuvre de la stratégie de promotion de la culture financière dans l'UE (à partir du T1 2026).
- Déployer les **portefeuilles d'identité numérique de l'UE** dans tous les États membres en tant que moyen d'identification numérique sûr, fiable et préservant la vie privée pour tous en Europe (T4 2026).
- Conclure des **accords d'itinérance** avec les pays candidats à l'adhésion à l'UE (par exemple, avec l'Ukraine et la Moldavie à partir de janvier 2026 et avec les Balkans occidentaux).

- Favoriser le développement des **services de mobilité transfrontière**:
 - en lançant des initiatives en faveur **des services numériques de mobilité multimodale**, d'un **système unique de réservation et de billetterie numériques**, ainsi qu'une **révision ciblée des droits des voyageurs ferroviaires afin d'améliorer la réservation des voyages** lorsque différents modes de transport ou différents opérateurs de transport sont combinés, en particulier pour le rail (propositions législatives – T1 2026);
 - en réexaminant le **règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs** (2026);
 - en lançant une initiative sur la **location transfrontière de voitures** (T2 2026).
- Renforcer **le suivi et l'analyse des conditions et des tendances de consommation**, y compris le **coût de la vie** (d'ici la fin de 2026).

2. ÉQUITÉ NUMÉRIQUE ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN LIGNE

L'économie numérique a procuré de nombreux avantages aux consommateurs. Elle a apporté de nouveaux produits et services et transformé la vie des consommateurs à plusieurs égards, de leurs habitudes d'achat à leurs modes de consommation, leurs divertissements, leur accès à l'information et la manière dont ils interagissent avec les entreprises. Compte tenu de l'essor du commerce électronique, du développement de nouvelles technologies et du recours croissant à l'intelligence artificielle (IA), il importe de veiller à ce que la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs continue d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs dans l'environnement numérique actuel, en préservant l'autonomie des consommateurs et la liberté de choix.

Le [règlement sur les services numériques](#), le [règlement sur les marchés numériques](#) et le [règlement sur l'intelligence artificielle](#) ont renforcé le corpus réglementaire de l'UE dans le domaine du numérique, avec des avantages évidents pour les consommateurs et les entreprises¹¹. Il est essentiel d'appliquer ces règles de manière efficace et cohérente pour faire face aux risques et aux problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés en ligne. Toutefois, le [bilan de qualité de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs pour ce qui est de l'équité numérique](#) a mis en évidence des lacunes et des pratiques problématiques dans l'environnement numérique qui rendent nécessaire une action au niveau de l'UE pour combler les vides en matière de protection des consommateurs, réduire l'insécurité juridique pour les entreprises, prévenir la fragmentation de la réglementation et faciliter l'application de cette dernière.

Par exemple, le règlement sur les services numériques aborde déjà plusieurs aspects des difficultés auxquelles les consommateurs peuvent être confrontés en ligne. Néanmoins, les pratiques commerciales problématiques concernent tous les types de professionnels, y compris ceux qui ne relèvent pas du champ d'application du règlement sur les services numériques, tels que les sites de commerce électronique et les services numériques qui ne

¹¹ Par exemple, le règlement sur les services numériques impose un large éventail d'obligations de diligence aux fournisseurs de services intermédiaires en ligne, tels que les places de marché en ligne, afin de renforcer la sécurité et la confiance des utilisateurs. Il oblige en outre les très grandes plateformes en ligne et les très grands moteurs de recherche en ligne à recenser, évaluer et atténuer les risques systémiques découlant de la conception, du fonctionnement et de l'utilisation de leurs services, y compris ceux qui peuvent nuire à un niveau élevé de protection des consommateurs.

sont pas axés sur l'intermédiation de contenus. Les actes législatifs transversaux de l'Union relatifs à la protection des consommateurs fournissent un «filet de sécurité» à tous les acteurs du marché d'une manière neutre sur le plan technologique. Afin de garantir que ce filet de sécurité est adapté à l'ère numérique, en plus d'assurer la mise en œuvre et l'application effectives du cadre juridique existant, la Commission proposera également un **règlement sur l'équité numérique** afin de renforcer davantage la protection des consommateurs en ligne contre des pratiques telles que: les interfaces truquées susceptibles d'influencer les décisions des consommateurs de manière déloyale; les caractéristiques de conception addictives; les pratiques problématiques des influenceurs; la personnalisation déloyale qui tire parti des vulnérabilités des consommateurs et les fonctionnalités problématiques présentes dans les produits numériques tels que les médias sociaux, les jeux vidéo et le commerce électronique. Le règlement sur l'équité numérique visera également à simplifier les règles pour les entreprises, notamment en examinant les exigences en matière d'information des consommateurs pour certains types de contrats et pour les transactions répétitives avec les mêmes professionnels.

Les mineurs sont des consommateurs particulièrement vulnérables. Ils ont tendance à avoir des modes de consommation spécifiques et sont souvent les premiers à adopter les nouvelles technologies et les produits numériques. Cela vaut également pour les produits destinés aux très jeunes enfants. Le règlement sur les services numériques comporte déjà des dispositions visant à protéger les mineurs sur les plateformes en ligne et garantit un niveau élevé de protection de la vie privée, de sûreté et de sécurité des mineurs sur ces plateformes¹². Toutefois, l'exposition des enfants aux pratiques et fonctionnalités préjudiciables des produits numériques, au harcèlement en ligne, aux contenus pour adultes, à la promotion de l'automutilation et aux algorithmes conçus pour exploiter leurs vulnérabilités et favoriser l'addiction suscite des préoccupations urgentes qui requièrent une analyse plus approfondie. La Commission mènera donc une **enquête à l'échelle de l'UE sur les incidences plus larges des médias sociaux sur le bien-être des jeunes**. Elle mettra également en place **un groupe d'experts sur les enfants et les médias sociaux**, comme annoncé dans le discours sur l'état de l'Union 2025 de la présidente von der Leyen. Le règlement sur l'équité numérique visera également à renforcer la **protection des consommateurs vulnérables en ligne, y compris les mineurs**.

En outre, la Commission évaluera la [directive «Services de médias audiovisuels»](#), qui comporte des règles visant à protéger les mineurs contre les contenus préjudiciables, y compris en ligne, à interdire les discriminations, à fixer des normes qualitatives et quantitatives relatives aux contenus pour les communications commerciales audiovisuelles afin de protéger les consommateurs, notamment les mineurs, et à favoriser l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Les systèmes de **fraude en ligne** comptent parmi les infractions en ligne qui connaissent la croissance la plus rapide et causent un préjudice important aux consommateurs¹³. La Commission a proposé de [réviser la directive sur les services de paiement](#) afin de renforcer la protection des consommateurs, notamment en étendant les règles en matière de prévention de la fraude aux prestataires de services de paiement et les droits au

¹² Afin d'aider les plateformes en ligne à mettre en œuvre une protection appropriée des mineurs, la Commission travaille actuellement à une solution logicielle robuste de vérification de l'âge facile à utiliser, préservant la vie privée, harmonisée au niveau de l'UE et fondée sur la technologie du portefeuille européen d'identité numérique.

¹³ [Enquête sur les conditions de consommation de 2024](#): près de 45 % des consommateurs ont déclaré être exposés à des escroqueries en ligne.

remboursement des consommateurs victimes de fraude aux paiements. Afin de renforcer davantage la capacité de lutte contre la fraude en ligne dans l'UE, la Commission publiera un **plan d'action contre la fraude en ligne**, dont les objectifs consisteront notamment à renforcer les mesures de prévention, à assurer une meilleure efficacité de l'action répressive et à mieux aider les victimes de fraude à récupérer leurs fonds. En outre, la Commission continuera de s'appuyer sur le règlement sur les services numériques dans ses activités de contrôle de l'application de la législation afin de lutter contre la fraude en ligne et les escroqueries financières, en veillant à ce que les plateformes en ligne et les moteurs de recherche protègent les consommateurs contre les pratiques trompeuses. L'envoi direct de l'usine au détaillant¹⁴ est également une pratique problématique pour les consommateurs. Les résultats de l'enquête menée auprès des consommateurs dans le cadre de la consultation publique intitulée «Équité numérique – bilan de qualité de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs» ont mis en évidence qu'il est nécessaire de se pencher sur la nécessité d'accroître la transparence en ce qui concerne le recours à ce modèle économique¹⁵.

Les consommateurs sont confrontés à des demandes de consentement répétées et à des bandeaux de demande d'acceptation des cookies en ligne manquant de transparence, ce qui complique la compréhension de la manière dont leurs données sont utilisées et les empêche, dans les faits, d'opérer un choix véritablement éclairé. Avec la **proposition de train de mesures omnibus sur le numérique**, la Commission cherche à réformer les règles relatives aux cookies, tout en préservant le même niveau de protection des données, étant donné que le système actuel est désavantageux tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

La **numérisation des services financiers** offre aux consommateurs des solutions de gestion financière pratiques et rentables, élargit le choix de services financiers et renforce l'innovation. Toutefois, la numérisation engendre également des difficultés et des risques importants. Par exemple, le passage à des services numériques et la fermeture d'agences bancaires physiques créent un risque de discrimination à l'égard des consommateurs qui dépendent des espèces, ont des difficultés à se déplacer facilement ou de manière autonome vers l'agence bancaire la plus proche, peinent à passer à des services numériques ou n'ont pas accès à l'internet. En 2023, la Commission a présenté plusieurs propositions visant à faire en sorte que les paiements en espèces soient largement acceptés, à améliorer l'accès des consommateurs aux espèces et à promouvoir l'inclusion financière. Dans le cadre de la mise en œuvre et de l'application de la nouvelle [directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs](#), la Commission prévoit d'évaluer l'incidence de la numérisation sur le marché des services financiers de détail, en mettant particulièrement l'accent sur le crédit à la consommation. Elle analysera l'émergence de nouveaux acteurs, de nouveaux produits et de nouvelles pratiques, ainsi que les difficultés auxquels les consommateurs sont confrontés et les possibilités dont ils disposent lorsqu'ils utilisent des services financiers de détail en ligne.

Conformément à la stratégie pour le marché unique et au [train de mesures «omnibus» IV sur la simplification](#), la Commission examinera également comment les solutions

¹⁴ L'envoi direct de l'usine au détaillant consiste à vendre des produits sans que le vendeur les détienne en stock. Lorsqu'un consommateur commande un produit, le vendeur transmet la commande directement au fournisseur (grossiste ou producteur), qui assure ensuite la logistique (livraison directe au consommateur) et les éventuels retours, sans qu'il soit nécessaire que le vendeur intervienne.

¹⁵ 72 % des personnes interrogées ont estimé que l'absence de transparence concernant cette pratique posait problème.

numériques, comme l'étiquetage électronique et les outils numériques tels que les applications mobiles et le [passeport numérique de produit](#), peuvent **améliorer l'accès des consommateurs aux informations sur les produits et les services**, tout en **réduisant la charge administrative pesant sur les entreprises** et en faisant en sorte que toutes les informations essentielles, par exemple les informations relatives à la sécurité des produits, demeurent disponibles sous une forme physique. Le partage sécurisé et efficace des informations sur les produits entre les entreprises, les fournisseurs, les fabricants et les autorités de réglementation pourrait également être facilité par les futurs **portefeuilles européens d'identité numérique pour les entreprises**, ce qui favorisera un marché unique plus intégré et plus transparent.

Bien que l'environnement numérique présente des avantages en matière de communication sur la **sécurité des produits**, il présente également des problèmes spécifiques. Ceux-ci peuvent être liés à la vente de produits dangereux en ligne ou aux risques pour la santé et la sécurité, y compris les risques pour la santé mentale, posés par les nouveaux produits technologiques. L'accessibilité des informations peut également poser problème aux personnes handicapées. La Commission analysera les vulnérabilités spécifiques des consommateurs dans les environnements en ligne et l'incidence de ces vulnérabilités sur la sécurité des produits. Il s'agira, par exemple, d'analyser la manière dont les consommateurs réagissent à des avertissements et instructions spécifiques dans l'environnement numérique et la manière dont les nouveaux risques pour la sécurité ont une incidence sur les consommateurs lorsqu'ils utilisent différents produits numériques, tels que des applications ou des logiciels.

Un autre défi majeur est le développement et le déploiement rapides de l'**IA sur les marchés de consommation**. La technologie de l'IA peut offrir des avantages, tels qu'une efficacité accrue, des conseils personnalisés et des interactions avec les clients, ainsi que des économies de coûts. Mais elle présente également des risques, notamment une intervention humaine réduite et des problèmes découlant de défaillances, de biais ou d'inexactitudes du système. Le **règlement de l'UE sur l'intelligence artificielle** a instauré un cadre solide permettant de garantir que les systèmes d'IA développés et utilisés dans l'UE sont fiables et assortis de garanties visant à protéger les droits fondamentaux des personnes¹⁶. La Commission travaillera en étroite collaboration avec les États membres pour garantir la mise en œuvre et l'application cohérentes du règlement sur l'intelligence artificielle et de la législation pertinente en matière de protection des consommateurs et de sécurité des produits. La liste des pratiques interdites en matière d'IA au titre du règlement sur l'intelligence artificielle sera réexaminée chaque année et mise à jour si de nouveaux problèmes sont recensés. Il est essentiel que le cadre de protection des consommateurs suive le rythme des évolutions technologiques et que les consommateurs disposent d'informations transparentes lorsqu'ils interagissent avec l'IA (par exemple, lorsqu'ils utilisent un service à la clientèle fondé sur l'IA ou lorsqu'ils demandent des informations et des conseils à des assistants virtuels), afin d'être pleinement conscients de la nature de l'interaction et des risques éventuels¹⁷.

¹⁶ Par exemple, le règlement sur l'intelligence artificielle interdit certaines pratiques à haut risque susceptibles de porter préjudice aux consommateurs, telles que le recours à des systèmes d'IA pour la notation des citoyens, les manipulations néfastes et la tromperie. Il établit également des obligations de transparence, telles qu'un étiquetage clair des contenus générés par l'IA.

¹⁷ Les incertitudes juridiques, par exemple en ce qui concerne les résultats non intentionnels des contrats conclus avec l'IA, et le contrôle limité des actions d'un assistant numérique, peuvent entraver le déploiement de modèles commerciaux innovants au détriment des consommateurs européens. La Commission a contribué

Mesures

- Proposer un **règlement sur l'équité numérique** afin de lutter contre les techniques et les pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs, notamment des mineurs, et de garantir des conditions de concurrence équitables pour les professionnels dans l'environnement numérique (proposition législative – T4 2026).
- Renforcer la protection des consommateurs contre la **fraude en ligne**, notamment en étoffant les mesures de prévention en ligne et en aidant les victimes de fraude à récupérer leurs fonds (2026).
- Favoriser une utilisation équitable et transparente de l'**IA sur les marchés de consommation**, notamment par l'application du règlement sur l'intelligence artificielle et de la législation pertinente en matière de protection des consommateurs et de sécurité des produits (en cours).

3. CONSOMMATION DURABLE

Le changement climatique, la détérioration de l'environnement et la transition propre restent quelques-uns des principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs et la société dans son ensemble. Les consommateurs sont de plus en plus conscients des répercussions environnementales et sociales de leurs décisions d'achat et ont un intérêt croissant les concernant. Ils sont donc des moteurs de la croissance durable, étant donné que leur demande de produits responsables crée des marchés pilotes pour des produits écologiques et socialement responsables. La disponibilité et le caractère abordable des biens et services durables sont essentiels non seulement pour le bien-être des consommateurs et la protection de l'environnement, mais aussi pour la compétitivité à long terme et la souveraineté stratégique de l'Europe, car ils réduisent la dépendance à l'égard des importations non durables et contribuent à la création de chaînes de valeur résilientes. Choisir d'acheter des produits et des services durables ne suppose pas nécessairement de payer plus cher: les options durables présentent une durée de vie accrue, doivent être remplacées moins souvent et sont moins coûteuses à l'usage. La plupart des consommateurs européens sont disposés à faire des choix durables¹⁸, mais se heurtent souvent à des obstacles pour choisir des options réellement durables, tels que le prix, un choix limité et un étiquetage peu clair et inaccessible, ou éprouvent de la méfiance à l'égard des allégations environnementales¹⁹. La disponibilité généralisée de produits bon marché et de mauvaise qualité encourage la surconsommation dans des secteurs tels que la mode éphémère et l'électronique, ce qui nuit à la durabilité et érode la compétitivité et de la base industrielle de l'Europe. La montée en puissance des achats en ligne entraîne des taux de retour plus élevés, des émissions dues au transport et des déchets.

Afin de faire des produits durables la norme, le nouveau [**règlement sur l'écoconception pour des produits durables**](#) vise à améliorer la durabilité et la réparabilité d'un large

à l'élaboration de la loi type des Nations unies de 2024 sur les contrats automatisés qui indique la façon de résoudre ces incertitudes.

¹⁸ [Eurobaromètre 2022 \(SP527\)](#): 77 % des Européens se sentent investis d'une responsabilité pour agir en vue de limiter le changement climatique.

¹⁹ [Enquête sur les conditions de consommation de 2024](#): 67 % des consommateurs de l'UE ont déclaré que le coût des produits durables les dissuadait d'acheter de tels produits; 62 % ont déclaré être perplexes quant à l'identification des options durables et se méfier des informations environnementales. Une [opération «coup de balai» de 2025 au titre du règlement CPC](#) a montré qu'une grande partie des allégations environnementales des professionnels spécialisés dans la vente en ligne de biens d'occasion étaient potentiellement trompeuses.

éventail de produits et à en réduire l'incidence sur l'environnement, notamment en ce qui concerne les textiles, les meubles et les appareils électroniques. Par exemple, il introduira des exigences en matière de démontage des produits, de disponibilité des pièces de rechange et de mise à jour logicielles²⁰. La nouvelle [directive établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens](#) (le «droit à la réparation») impose aux fabricants de proposer des services de réparation pour les produits soumis à des exigences légales en matière de réparabilité et prévoit la création d'une **plateforme européenne en ligne pour la réparation**. La [directive visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique](#) prévoit une notice harmonisée sur la garantie légale de conformité et un label harmonisé pour la garantie commerciale de durabilité. La Commission s'attachera à promouvoir l'utilisation correcte de ces instruments, adoptés en 2025, et leur visibilité dans l'ensemble du marché unique, en aidant les consommateurs à mieux comprendre leurs droits et à faire des choix plus éclairés et axés sur la durabilité. Le **passport numérique de produit** et le **label de développement durable**²¹ complèteront les normes et les informations relatives aux produits. La Commission prévoit d'améliorer les étiquettes énergétiques, permettant ainsi aux consommateurs de mieux comparer l'efficacité des technologies de chauffage et de refroidissement.

Une nouvelle législation a également été mise en place pour accroître la confiance des consommateurs à l'égard des allégations environnementales et les labels de durabilité. La nouvelle directive visant à **donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique** traite de l'écoblanchiment et de l'obsolescence précoce. La Commission travaillera en étroite collaboration avec les États membres et les entreprises pour en garantir la mise en œuvre effective. La Commission poursuivra ses efforts pour encourager la sensibilisation des consommateurs et l'adoption par l'industrie du [label écologique de l'UE](#).

En outre, la future proposition d'**acte législatif sur l'économie circulaire** contribuera à créer une demande en matières premières secondaires sur le marché et à accroître l'offre de matières recyclées de haute qualité. En complément de ce cadre législatif, la Commission collaborera avec les parties prenantes pour encourager les modèles fondés sur les produits en tant que service et les jeunes pousses innovantes de l'économie circulaire au moyen de lignes directrices et de campagnes de sensibilisation. Sur la base de l'étude réalisée par la Commission dans le cadre du [règlement relatif à la sécurité générale des produits](#), les travaux ultérieurs porteront sur: i) les obstacles sociaux et comportementaux qui affectent la confiance des consommateurs à l'égard des solutions relevant de l'économie circulaire; et ii) les défis en matière de sécurité des produits d'occasion, réparés, remis à neuf et remanufacturés. L'engagement en faveur de la consommation durable sera donc progressivement levé, ouvrant ainsi la voie à une nouvelle approche pour nouer le dialogue avec les entreprises. La Commission soutiendra également l'expansion des solutions biosourcées durables, lorsque celles-ci fournissent des produits et des matériaux durables et renforcent la compétitivité et les chaînes de valeur européennes.

Pour garantir la sécurité et la durabilité des produits, il est également nécessaire de prendre des mesures visant à réduire l'exposition des consommateurs aux substances chimiques préoccupantes. Dans le cadre du [plan d'action pour l'industrie chimique européenne](#),

²⁰ Voir: [Plan de travail sur l'écoconception des produits durables et l'étiquetage énergétique pour la période 2025-2030](#).

²¹ Comme prévu dans le règlement sur l'écoconception pour des produits durables et d'autres actes législatifs pertinents de l'UE qui concernent les voitures, les textiles et le tri des déchets.

la Commission se penchera sur l'interdiction des **PFAS** (substances perfluoroalkylées et polyfluoroalkylées) dans les produits destinés à être utilisés par les consommateurs, tels que les cosmétiques, les matériaux destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires et les vêtements d'extérieur. En outre, en vertu du nouveau [règlement-cadre relatif aux emballages et aux déchets d'emballages](#), l'UE supprimera progressivement les substances dangereuses telles que les PFAS dans les emballages. Elle établira également des règles harmonisées concernant le tri des déchets d'emballages par les consommateurs et la fourniture d'informations au moyen des technologies numériques.

En s'appuyant sur la [communication intitulée «Une boîte à outils complète de l'UE pour un commerce électronique sûr et durable»](#), la Commission étudiera la nécessité d'une **recommandation sur les caractéristiques de conception verte dans le commerce électronique** afin de mieux lutter contre l'incidence de ce secteur sur l'environnement. Une telle recommandation couvrirait des aspects tels que la disponibilité de filtres de durabilité, des options de livraison plus écologiques et des politiques durables de gestion des retours. Elle peut également comprendre des chartes environnementales volontaires, dans le cadre desquelles les entreprises s'engagent à atteindre des objectifs de durabilité spécifiques. Le développement et l'utilisation d'**outils numériques** privés seront encouragés afin d'aider les consommateurs à faire des choix durables en connaissance de cause. Il peut s'agir de labels écologiques interactifs expliquant la portée des certifications et de comparaisons des caractéristiques de durabilité des produits. Ces éléments pourraient éventuellement être intégrés dans le passeport numérique de produit.

Les transports constituent le troisième poste de dépense des ménages européens²². La transition vers des modes de mobilité durables, y compris les véhicules électriques, les transports publics et le vélo, peut permettre aux consommateurs d'économiser des sommes considérables et renforcer l'équité sociale, tout en contribuant à l'objectif de décarbonation²³, conformément à la [recommandation concernant la précarité en matière de transport](#) et au [plan d'action en faveur de l'industrie automobile](#). Afin de rendre ce changement abordable, la Commission encourage la transition vers des véhicules à émissions nulles dans le cadre de ce plan d'action et du réexamen prévu de la **directive sur l'étiquetage des voitures**. À cela s'ajoute la promotion des voitures électriques de petite taille dans le cadre d'une nouvelle **initiative relative aux voitures abordables et de petite taille** qui sera élaborée en coopération avec l'industrie. Ces actions seront complétées par les mesures des États membres dans leurs plans nationaux au titre du **Fonds social pour le climat**. Les dépenses liées à l'énergie restent nettement supérieures aux niveaux antérieurs à la COVID-19, ce qui est particulièrement problématique pour les plus de 46 millions d'Européens en situation de précarité énergétique. La Commission adoptera un **Paquet «Citoyens et énergie»** qui visera à lutter contre la précarité énergétique, à simplifier les marchés de l'énergie et à donner aux citoyens les moyens de participer afin de garantir une transition énergétique juste, abordable et inclusive pour tous.

La crise du logement est à la fois une crise sociale et une crise de la compétitivité. Elle touche de manière disproportionnée les jeunes et les plus vulnérables de notre société, mais aussi, de plus en plus, les personnes à revenu faible ou intermédiaire et leurs familles. La Commission présentera un **plan européen pour des logements abordables** exposant une

²² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230104-1>.

²³ Le modèle de l'empreinte de consommation s'est penché sur la différence, sur le plan des effets sur l'environnement, entre la réalisation des objectifs de la stratégie de mobilité durable et intelligente (c'est-à-dire l'expansion de la voiture électrique) et les voitures fonctionnant avec du carburant classique à l'horizon 2030. Pasqualino et al., [Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025](#), JRC139655.

vision européenne pour rendre le logement plus abordable et plus durable. Le [nouveau Bauhaus européen](#) jouera un rôle important dans ce plan. Dans ce contexte, la Commission aidera également les États membres à accroître leurs investissements au titre de la politique de cohésion pour la période 2021-2027 dans la construction et la rénovation du parc immobilier, afin de répondre aux besoins des consommateurs, de limiter les factures énergétiques et de réduire la précarité énergétique et d'autres coûts liés au logement, tels que l'eau.

Dans l'UE, les ménages consacrent en moyenne 13 % de leurs revenus à l'alimentation, le cinquième pays le plus pauvre dépensant jusqu'à 21 %, contre seulement 9 % pour le cinquième pays le plus riche. Le **Fonds social européen plus** aide les États membres à venir en aide aux personnes les plus démunies. La Commission réalisera également une étude sur le caractère abordable des denrées alimentaires dans l'UE afin de mieux comprendre l'incidence de la hausse des prix des denrées alimentaires dans l'UE et de lutter contre ce phénomène, y compris son incidence sur les aliments sains et nutritifs.

La santé publique sous-tend également les travaux de la Commission visant à **réduire les dommages liés tabagisme**. La Commission procède actuellement à une évaluation complète des règles relatives aux produits du tabac et à la publicité pour le tabac.

Ces mesures de santé publique et d'équité sociale vont de pair avec les efforts plus larges déployés par l'UE pour mettre en place des systèmes alimentaires durables, permettant aux consommateurs de faire des choix alimentaires durables, et pour encourager une utilisation responsable de l'eau, comme en témoignent la [vision pour l'agriculture et l'alimentation](#) récemment adoptée, le [pacte européen pour l'Océan](#) et la [stratégie pour la résilience dans le domaine de l'eau](#). La [directive-cadre révisée relative aux déchets](#) a fixé des **objectifs de réduction des déchets alimentaires** et introduit une «responsabilité élargie des producteurs» dans le secteur du textile. Les organisations compétentes en matière de responsabilité des producteurs fourniront des informations sur les options de seconde main, le réemploi et la gestion en fin de vie des textiles et des chaussures, ainsi que sur l'organisation de programmes d'éducation, de campagnes de sensibilisation et d'activités de mobilisation de la communauté.

Mesures

- Soutenir les États membres dans la **mise en œuvre** de la directive visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique, du règlement sur l'écoconception pour des produits durables et de la directive établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens:
 - en favorisant l'**avis harmonisé** sur la garantie légale de conformité et un **label harmonisé** pour la garantie commerciale de durabilité (T3 2026); et
 - en lançant une **plateforme européenne en ligne pour la réparation** (à l'horizon 2028).
- Soutenir l'**économie circulaire**, notamment en échangeant des bonnes pratiques avec les parties prenantes afin de favoriser le retour par les consommateurs des marchandises qui ne sont plus utilisées, les marchés de l'occasion, les modèles commerciaux fondés sur les produits en tant que service et les jeunes pousses innovantes dans le domaine de l'économie circulaire (2027).

- Étudier la nécessité d'une recommandation **sur la promotion des caractéristiques de conception verte dans le commerce électronique** et encourager le développement d'outils numériques et leur utilisation (2027).

4. APPLICATION EFFECTIVE DE LA LEGISLATION ET VOIES DE RECOURS EFFICACES

Le cadre de l'UE en matière de protection des consommateurs ne peut véritablement réussir à protéger les consommateurs et à favoriser une concurrence loyale que s'il est soutenu par une mise en œuvre rigoureuse par les pouvoirs publics et la sphère privée, ainsi que par des voies de recours efficaces pour les consommateurs lésés. Si la coopération transfrontière de l'UE en matière de contrôle de l'application de la législation par les pouvoirs publics a enregistré d'importants succès ces dernières années, il y a lieu de renforcer davantage les mécanismes de contrôle afin de pouvoir relever les nouveaux défis de manière efficiente et efficace. En particulier, les taux de conformité restent extrêmement faibles sur les marchés numériques. En effet, les «coups de balai» permettent de conclure qu'en moyenne, un professionnel sur deux enfreint la législation en matière de protection des consommateurs. La situation a été aggravée par la croissance exponentielle du commerce électronique, qui a entraîné la circulation croissante de produits dangereux, contrefaits ou non conformes, principalement en provenance de pays tiers²⁴ et souvent commercialisés au moyen de techniques trompeuses. Cette situation met en danger les consommateurs et expose les entreprises européennes qui respectent les règles à une concurrence déloyale de la part des professionnels qui ne les respectent pas.

Pour répondre à ces défis, la Commission a présenté une série d'actions dans sa communication intitulée «Une boîte à outils complète de l'UE pour un commerce électronique sûr et durable», y compris une réforme douanière; le renforcement de l'application de la législation pertinente de l'UE; et le renforcement de la coordination entre toutes les autorités compétentes. Parmi les mesures envisagées figurent également le soutien en faveur de campagnes de sensibilisation à l'intention des consommateurs et des vendeurs tiers, ainsi que la poursuite de la coopération bilatérale avec les pays de provenance des marchandises importées.

Aider les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs à prendre des mesures coordonnées en vue de faire respecter le droit des consommateurs au titre du **règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC)**, y compris pour lutter contre les infractions dans le secteur du commerce électronique, constitue une priorité importante. Les actions coordonnées du réseau CPC ont donné des résultats positifs, mais les lacunes du système actuel nuisent à l'efficacité de l'application de la législation. Par exemple, la longueur des procédures, le manque de ressources au niveau national, l'absence de mesures dissuasives plus fortes, telles que la capacité d'infliger des amendes, et les difficultés à remédier aux infractions commises par des professionnels établis en dehors de l'UE réduisent l'efficacité et l'effet dissuasif des actions du réseau CPC²⁵. Afin de renforcer l'application de la législation et de garantir des conditions de concurrence équitables qui protègent les professionnels respectueux de la

²⁴ Le nombre de produits dangereux notifiés dans le système d'alerte rapide «Safety Gate» de l'Union a augmenté de 52 % depuis 2019 et la tendance s'est accélérée (+ 61 %) en 2024. Jusqu'à 75 % des produits dangereux proviennent de pays tiers, et environ 50 % de ces alertes concernent des produits dangereux en provenance de Chine.

²⁵ Voir: [Rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil concernant l'application du règlement \(UE\) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs](#).

législation et les consommateurs contre les acteurs du marché qui ne respectent pas les règles, **la Commission proposera la révision du règlement CPC**. Lors de la préparation de cette révision, elle évaluera la nécessité de pouvoirs d'enquête et d'exécution centralisés au niveau de l'UE dans des cas spécifiques et la manière de renforcer encore la coordination entre les autorités nationales.

Comme le souligne la communication sur le commerce électronique, la mise en œuvre et l'application effectives du nouveau **règlement relatif à la sécurité générale des produits** sont essentielles pour protéger les consommateurs de l'UE contre les produits dangereux et garantir des conditions de concurrence équitables pour les entreprises. La Commission a déjà mis en place les nouveaux mécanismes de surveillance du marché prévus par le règlement, tels que des contrôles simultanés sur des sites web visant à détecter les infractions au droit de l'Union («coups de balai»), qui sont mis en œuvre par les autorités nationales de surveillance du marché et coordonnés par la Commission. Le premier «coup de balai» lié à la sécurité des produits au niveau de l'UE, axé sur les produits de puériculture vendus en ligne, a eu lieu en avril et mai 2025²⁶. En s'appuyant sur cette expérience, la Commission continuera de travailler avec le réseau pour la sécurité des consommateurs afin de mettre en commun les ressources, d'échanger des renseignements et d'établir l'ordre de priorité des actions de surveillance afin de cibler efficacement les produits les plus nocifs. Elle s'efforcera également de renforcer les capacités en matière de soutien à la mise en œuvre des règles de sécurité des produits en finançant des **activités coordonnées relatives à la sécurité des produits** et d'assurer la promotion d'outils permettant d'aider les consommateurs et les entreprises à signaler les problèmes de sécurité des produits, les accidents et les produits dangereux. Parmi ces outils figurent les points d'accès **Consumer Safety Gateway** et **Safety Business Gateway**. Des mises à jour régulières du **portail Safety Gate** permettront aux entreprises et aux consommateurs d'avoir accès à toutes les informations pertinentes sur les règles en matière de sécurité des produits. La Commission fournit également des **lignes directrices spécifiques destinées aux opérateurs économiques**²⁷ sur la manière de remplir les obligations qui leur incombent en vertu du règlement relatif à la sécurité générale des produits, en mettant particulièrement l'accent sur les besoins des opérateurs qui peuvent être considérés comme des PME, y compris les microentreprises.

Ces efforts compléteront le futur **acte législatif européen sur les produits**, en renforçant les liens entre les contrôles d'évaluation de la conformité et la surveillance du marché, et éventuellement la normalisation. À cette fin, la Commission examinera également comment **l'inclusion dans la conception des produits** peut contribuer à prévenir les risques pour la sécurité et soutenir les travaux de **normalisation** visant à traduire les exigences juridiques en matière de sécurité en outils pratiques pour l'application de la législation et la protection des consommateurs²⁸. L'acte législatif européen sur les produits renforcera les règles de commercialisation des produits de consommation et actualisera les **règles relatives à la surveillance du marché et à la conformité des produits**. Cette

²⁶ La moitié des listes de produits ne contenaient pas les informations requises sur le fabricant du produit.

²⁷ C(2025) 7699 – Communication de la Commission – Lignes directrices concernant l'application du cadre législatif de l'Union en matière de sécurité générale des produits par les entreprises; et C (2025) 7701 – Communication de la Commission – Lignes directrices pour la mise en œuvre pratique du point d'accès Safety Business Gateway au titre de l'article 27, paragraphe 2, du règlement (UE) 2023/988.

²⁸ En particulier, l'inclusion nécessite de prendre systématiquement en considération un large éventail de données anthropométriques représentant la diversité des consommateurs, ainsi que des facteurs ayant une incidence sur la vie des consommateurs en situation de vulnérabilité, y compris dans les normes européennes pertinentes, et de mettre en œuvre des solutions accessibles pour les personnes handicapées.

révision sera également l'occasion d'évaluer la nécessité de prendre des mesures supplémentaires pour rendre plus efficace l'application de la législation en matière de sécurité des produits, en particulier en ce qui concerne les importations en provenance de pays tiers, y compris par l'intermédiaire du commerce électronique.

La mise en œuvre et l'application effectives du **règlement relatif à la sécurité générale des produits** devraient également profiter aux entreprises et aux autorités nationales. Le renforcement de la sécurité juridique et la simplification de la mise en œuvre des exigences générales en matière de sécurité des produits réduiront les coûts de mise en conformité pour les entreprises. Un régime harmonisé de surveillance du marché pour tous les produits, rationalisé par le [règlement relatif à la surveillance du marché](#), peut également créer des synergies pour les autorités nationales de surveillance du marché. Une utilisation accrue des outils informatiques et un renforcement de l'interopérabilité des données tant pour la communication d'informations que pour la surveillance du marché réduiront la charge pesant sur les autorités et les entreprises et permettront aux autorités chargées de faire appliquer la législation de s'acquitter plus efficacement de leurs tâches. En 2026, la Commission évaluera la mise en œuvre pratique du règlement relatif à la sécurité générale des produits avec les entreprises afin d'examiner comment elles appliquent ce règlement et s'il est nécessaire de les aider à se mettre en conformité facilement.

Il est de plus en plus important d'assurer une coordination et une coopération plus étroites entre les autorités chargées de faire appliquer la législation dans différents domaines, étant donné que les pratiques illégales des entreprises relèvent de plus en plus souvent de plusieurs législations et systèmes d'application de la législation de l'UE. À l'heure actuelle, cette coopération va d'accords écrits à des groupes d'étude en passant par d'autres projets communs. La Commission continuera d'encourager la **coopération entre les organismes et réseaux chargés de l'application de la législation au niveau de l'UE** afin de garantir l'efficacité, l'efficience et la cohérence entre les différents volets d'application de la législation. Par exemple, l'application du droit de la consommation complète l'application de la réglementation numérique, comme en témoignent les actions coordonnées du réseau CPC en 2024-2025 et les enquêtes parallèles relatives au règlement sur les services numériques et au règlement sur les marchés numériques concernant les pratiques des grandes plateformes en ligne.

Les données et les technologies numériques, y compris les **outils d'IA**, jouent également un rôle de plus en plus important en ce qui concerne l'analyse du respect de la législation par les entreprises et la garantie de l'application effective de la législation. Les autorités chargées de faire appliquer la législation les utilisent déjà pour les achats mystères, la surveillance du marché pour ce qui est de la sécurité des produits, la détection des fraudes, la surveillance des prix et la détection des clauses contractuelles abusives et des faux avis. Par exemple, le projet **EU eLab** soutient le réseau CPC dans ses enquêtes et ses opérations «coup de balai» régulières concernant des sites web, tandis que l'**outil de surveillance électronique «Webcrawler»** détecte des produits dangereux ayant fait l'objet d'une notification par l'intermédiaire de Safety Gate mais qui sont toujours en vente ou réapparaissent dans des boutiques et des places de marché en ligne. Un robot d'indexation du web semblable, le **Passenger Rights AI Watch Tool** (outil de veille sur les droits des passagers fondé sur l'IA), est en cours de développement pour les organismes nationaux chargés de l'application de la législation, afin que ces derniers puissent effectuer leurs tâches de surveillance concernant les droits des passagers. Il sera disponible en 2026. La Commission s'emploie également à améliorer l'interopérabilité des données existantes sur les produits aux fins de la surveillance du marché et soutiendra les autorités chargées de la

protection des consommateurs et de la surveillance du marché en ce qui concerne l'utilisation stratégique des outils d'IA dans leurs tâches d'application de la législation, notamment en recherchant des synergies entre les outils développés au niveau national et ceux développés au niveau de l'UE et en formant le personnel chargé de l'application de la législation.

Toutefois, l'application de la législation n'est qu'un aspect du problème. Pour que les règles soient respectées dans la pratique, les consommateurs doivent connaître leurs droits et les entreprises leurs obligations. Des campagnes **de sensibilisation et d'éducation** ciblées, des outils tels que [Consumer Education Hub](#) et [GreenComp](#) (le cadre européen des compétences en matière de durabilité), la promotion d'une consommation durable par l'intermédiaire de l'enseignement scolaire, des programmes de **formation** tels que [Consumer Law Ready](#), et les initiatives de **coopération volontaire**, telles que la [charte sur la protection des consommateurs](#) (Consumer Protection Pledge), resteront un complément important des mesures coercitives. La Commission continuera également d'encourager les entreprises à prendre des engagements volontaires en faveur de l'excellence et de l'innovation en vue d'atteindre un niveau élevé de sécurité des consommateurs, notamment dans le cadre du [prix bisannuel pour la sécurité des produits de l'UE](#).

Même avec une meilleure sensibilisation et une application plus stricte de la législation, les litiges seront inévitables. L'accent sera donc également mis sur la garantie de voies de recours effectives grâce à la mise en œuvre de [la directive révisée sur le règlement extrajudiciaire des litiges](#), de la [directive relative aux actions représentatives](#) et, pour les cas où des personnes sont effectivement lésées par un produit défectueux, de la [directive sur la responsabilité du fait des produits](#) révisée. En particulier, la Commission continuera d'aider les organisations de défense des consommateurs, les membres du pouvoir judiciaire et les points de contact nationaux à gérer efficacement les actions représentatives au titre de la directive relative aux actions représentatives. Cette aide sera fournie, par exemple, au moyen de subventions à l'action financées par l'UE, de séminaires et du pôle de connaissances interactif sur la plateforme [EC-REACT](#). La Commission suivra également de près la mise en œuvre des dispositions spécifiques de la directive relative aux actions représentatives qui régissent le financement par des tiers. Comme l'exige la directive, la Commission évaluera, au plus tard en 2028, s'il est nécessaire de mettre en place un médiateur de l'UE pour les actions représentatives transfrontières. Cette étape sera suivie d'une évaluation formelle du fonctionnement de la directive.

Lorsque les consommateurs rencontrent des problèmes concernant des opérations transfrontières, ils peuvent également s'adresser au réseau des **Centres européens des consommateurs** ([réseau CEC](#)) pour obtenir des conseils et un soutien juridiques gratuits²⁹. La Commission continuera de soutenir avec détermination le réseau CEC afin d'aider les centres européens des consommateurs à renforcer davantage leur capacité à conseiller et à aider les consommateurs.

Ces mesures seront complétées par une action au niveau international. Dans tous les nouveaux accords commerciaux bilatéraux, l'UE continuera de chercher à faire adopter des dispositions sur la sécurité des produits et la coopération en matière de surveillance du marché, ainsi que des engagements qui renforcent la confiance des consommateurs dans le

²⁹ En 2024, les centres européens des consommateurs ont récupéré plus de 7,5 millions d'EUR de remboursements pour les consommateurs.

commerce numérique, y compris une protection efficace des consommateurs participant au commerce électronique. Une fois intégré dans le cadre juridique de l'OMC, l'**accord plurilatéral de l'OMC sur le commerce électronique** sera le premier accord commercial comportant de tels engagements à l'échelle mondiale.

L'UE continuera de coopérer et d'échanger régulièrement des données par l'intermédiaire de **Safety Gate** avec des pays tiers, tels que la Chine. Conformément à l'accord de commerce et de coopération entre l'UE et le Royaume-Uni, elle collaborera également avec le Royaume-Uni pour mettre en place un accord régulier d'échange d'informations sur les produits non alimentaires dangereux entre Safety Gate et la base de données britannique équivalente relative à la sécurité des produits. En outre, l'UE continuera de soutenir les activités de sensibilisation et de formation à l'intention des fabricants établis dans des pays tiers et d'autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement, afin de les aider à comprendre les règles du marché unique en matière de protection des consommateurs et de sécurité des produits. Par exemple, un projet de l'UE contribuera à soutenir les politiques de protection des consommateurs et de sécurité des produits dans le marché commun d'Afrique orientale et australe (COMESA). Au niveau multilatéral, à la suite de l'adoption des **principes des Nations unies pour la sécurité des produits de consommation**, la Commission européenne soutiendra leur mise en œuvre en aidant la CNUCED à élaborer des lignes directrices et un manuel sur la sécurité des produits de consommation et au moyen de projets de renforcement des capacités financés par l'UE, tels que le programme d'appui à la concurrence et à la sécurité des produits de consommation en Afrique subsaharienne.

Mesures

- Proposer la révision du **règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs** (proposition législative – T4 2026).
- Soutenir les actions coordonnées en matière d'application de la législation et les activités du **réseau CPC** visant à lutter contre les infractions de grande ampleur à la législation de l'UE relative à la protection des consommateurs (en cours).
- Prendre des mesures efficaces pour améliorer la conformité des produits en exploitant les synergies avec les capacités des **autorités européennes et nationales des douanes et de surveillance du marché de l'UE** et, éventuellement, en créant une autorité européenne de surveillance des marchés (en cours).
- Mettre à jour les règles relatives **à la surveillance du marché et à la conformité des produits**, dans le cadre de l'**acte législatif européen sur les produits**, afin de renforcer davantage l'efficacité de l'application de la législation de l'UE relative à la sécurité des produits (proposition législative – T3 2026), en particulier en ce qui concerne les importations en provenance de pays tiers, y compris par l'intermédiaire du commerce électronique.
- Renforcer la mise en œuvre de la **directive relative aux actions représentatives** en continuant à soutenir les organisations de consommateurs, les membres du pouvoir judiciaire et les autorités nationales (en cours).
- Maximiser l'utilisation de l'IA dans les activités de contrôle de l'application de la législation et de surveillance du marché, par exemple dans le cadre du **projet d'enquêtes numériques eLab** et de la **boîte à outils numérique pour la surveillance du marché en matière de sécurité des produits** (à l'horizon 2027).

- Soutenir les **activités de sensibilisation et de formation** à l'intention des fabricants de pays tiers et d'autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement (en cours).

5. GOUVERNANCE ET COOPERATION DES PARTIES PRENANTES

Pour atteindre ses objectifs et appréhender tout problème nouveau, le cadre de gouvernance de l'agenda doit être **inclusif, transparent et dynamique**.

La Commission s'efforcera de mener des discussions régulières avec le Parlement européen, le Conseil, le Comité économique et social européen et le Comité des régions au sujet de la mise en œuvre de l'agenda, qui sera régi par les plateformes existantes permettant aux parties prenantes d'interagir. Ces plateformes rassemblent des hauts fonctionnaires des États membres (réseau pour la politique des consommateurs), les autorités chargées de la protection des consommateurs (réseau CPC), les autorités compétentes en matière de sécurité des produits (réseau pour la sécurité des consommateurs), les organisations de défense des consommateurs, notamment le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), et d'autres représentants de la société civile et des entreprises et la sphère universitaire (groupe consultatif sur la politique des consommateurs).

Le **sommet annuel des consommateurs** restera l'occasion de débattre des tendances actuelles et des questions émergentes avec un éventail aussi large que possible de parties prenantes de toute l'Union et au-delà. Il servira également à faire le point sur la mise en œuvre de l'agenda, y compris le plan d'action relatif aux consommateurs dans le marché unique. En outre, afin d'examiner les progrès accomplis et de fournir des orientations stratégiques générales concernant la mise en œuvre de l'agenda et les évolutions pertinentes de la politique des consommateurs, le commissaire européen chargé de la protection des consommateurs prévoit de convoquer régulièrement un **forum ministériel sur la protection des consommateurs**, éventuellement en liaison avec le sommet des consommateurs.

Outre le cadre institutionnel, la gouvernance active exige également que la voix de tous les consommateurs, y compris des consommateurs issus de groupes vulnérables, soit entendue. La Commission est déterminée à soutenir un mouvement de consommateurs fort, tant au niveau de l'UE qu'au niveau national, y compris sur le plan financier. Par exemple, la Commission financera un suivi du programme de formation «**Consumer PRO**» afin de donner aux professionnels de la consommation davantage de moyens d'offrir des conseils sur mesure aux consommateurs. Comme indiqué dans la [stratégie de l'UE en faveur de la société civile](#), la Commission proposera des mesures visant à accroître davantage le soutien et la participation effective des organisations de la société civile, y compris des groupes de consommateurs, aux processus d'élaboration des politiques publiques, ainsi qu'à renforcer leur protection et leur soutien. Elle mènera également des actions de sensibilisation ciblées afin d'associer les jeunes consommateurs à l'élaboration de la politique de protection des consommateurs en organisant un **dialogue stratégique en faveur de la jeunesse** sur la politique des consommateurs.

La Commission organisera également des échanges réguliers avec les acteurs économiques sur les questions de la réduction de la charge et de la simplification dans le domaine de la politique de protection des consommateurs, y compris des **dialogues sur la mise en œuvre** avec le commissaire chargé de la protection des consommateurs. L'objectif sera de veiller à ce que des discussions approfondies aient lieu sur les défis auxquels les entreprises sont

confrontées et les éventuelles mesures à prendre, et de suivre les progrès accomplis par la Commission dans ses actions de simplification et de réduction de la charge. Un premier dialogue sur la mise en œuvre de la protection des consommateurs dans l'environnement numérique a eu lieu en juillet 2025.

Les données et les statistiques relatives aux consommateurs, telles que le **tableau de bord semestriel des conditions de consommation**, constituent les principales sources d'information pour l'élaboration de politiques éclairées. Elles sont également utiles pour évaluer l'incidence des politiques européennes et nationales et faire le point sur les progrès accomplis. La Commission s'efforcera d'élargir la base de données factuelles et d'encourager une meilleure utilisation des données et de la recherche.

Mesures

- Convoquer régulièrement un **forum ministériel sur la protection des consommateurs**.
- Organiser un **dialogue en faveur de la jeunesse sur la politique de protection des consommateurs** (2026).
- Organiser des **dialogues sur la mise en œuvre** relatifs à la révision du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs (2026) et du règlement relatif à la sécurité générale des produits (2027).

6. CONCLUSION

L'Union européenne offre l'un des niveaux de protection des consommateurs les plus élevés au monde. Ce cadre solide est essentiel au bon fonctionnement du marché unique et renforce la compétitivité des entreprises de l'Union. En offrant des garanties et des droits juridiques complets, la politique de protection des consommateurs de l'Union transforme les initiatives de l'UE en avantages tangibles pour tous les citoyens et peut servir de pilier de la stabilité en période d'incertitude.

L'agenda du consommateur 2030 s'appuie sur cette base solide et propose un ensemble d'actions concrètes visant à renforcer davantage la protection des consommateurs et à s'attaquer aux problèmes actuels et émergents. Ces actions contribueront à instaurer la confiance, les garanties et la sécurité juridique dont les consommateurs et les entreprises ont besoin pour stimuler la concurrence, l'innovation, l'investissement et la croissance durable au sein de l'Union.

La Commission fera régulièrement le point sur les progrès accomplis dans la mise en œuvre de l'agenda et surveillera l'incidence des actions entreprises, notamment au moyen de l'enquête sur les conditions de consommation. La Commission attend avec intérêt de débattre de l'approche stratégique, des priorités et des actions décrites dans le présent agenda avec toutes les institutions concernées et les parties intéressées aux niveaux national et de l'UE et d'œuvrer de concert avec elles pour faire progresser la protection des consommateurs dans les années à venir.