

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 03/12/2009

Le Conseil a tenu un **débat d'orientation** sur le projet de directive. Les résultats du débat fourniront des indications et une base solide pour poursuivre les travaux au cours des mois à venir.

Les interventions ont porté sur les **grands défis** à venir, parmi lesquels:

- la situation des consommateurs et des citoyens sur le marché intérieur;
- l'évolution technique et le commerce électronique qui est, par nature, sans frontière;
- la dimension transfrontalière entre régions, entre pays voisins et sur l'ensemble du marché intérieur; et
- la nécessité de trouver un équilibre entre droits des consommateurs et obligations des opérateurs.

Même si, dans les différents États membres, la situation de départ n'est pas toujours la même, il est **nécessaire d'adopter davantage de règles communes** afin de réaliser une politique européenne moderne et claire à l'égard des consommateurs, garante de la sécurité juridique.

La présidence suédoise tiendra compte des points de vue exprimés par les délégations au stade de la mise au point d'une version révisée du projet de directive.

De nombreuses délégations se sont montrées favorables à une **définition large des contrats à distance et des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux** permettant de s'assurer que les consommateurs ont accès à des informations spécifiques et bénéficient d'un droit de rétractation dans des cas plus fréquents qu'aujourd'hui.

Un certain nombre de délégations ont marqué leur accord quant à des **règles communes sur le droit de rétractation** et une majorité d'entre elles ont évoqué un droit de rétractation du consommateur de quatorze jours, tant pour les contrats à distance que pour les contrats hors établissement.

En ce qui concerne les **règles relatives à la livraison et aux défauts de conformité**, plusieurs participants ont fait part de préoccupations, tout en se montrant déterminés à trouver des solutions.

Un grand nombre d'États membres pense que certains secteurs spécifiques, tels que les contrats portant sur des biens immobiliers ou les contrats relatifs à des services financiers, ne devraient pas être couverts par l'ensemble de la directive.

Les négociations antérieures ont montré qu'il était nécessaire de préciser le texte de la proposition de la Commission afin de bien prendre en compte des éléments essentiels tels que le champ d'application de la future directive, la cohérence avec d'autres dispositions législatives communautaires et l'interaction avec le droit général des contrats des États membres.