

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 24/01/2011

Le Conseil a adopté une **orientation générale** concernant un projet de directive relative aux droits des consommateurs. Il a également chargé la Présidence hongroise du Conseil de poursuivre les négociations avec le Parlement européen en vue de parvenir à un accord définitif en première lecture.

L'orientation générale contient les éléments suivants:

Objectifs : la directive a pour objet d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur et de contribuer à un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives des États membres relatives aux contrats à distance et hors établissement. Par ailleurs, elle vise à faciliter la vente à distance afin de renforcer la confiance des entreprises à l'égard du commerce transnational au sein de l'UE. À cette fin, l'orientation générale du Conseil harmonise pleinement les dispositions relatives à l'information des consommateurs et au droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement entre professionnels et consommateurs.

Les futures règles n'empêcheront pas les professionnels de proposer aux consommateurs des accords contractuels allant au-delà de la protection prévue dans la directive.

Les contrats à distance couvriraient tous les cas dans lesquels des contrats sont conclus par le recours exclusif à des techniques de communication à distance (vente par correspondance, Internet, téléphone ou fax, par exemple). Les contrats hors établissement couvriraient les contrats conclus en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur ou sur son lieu de travail.

Champ d'application : la directive s'appliquerait aux contrats à distance et hors établissement conclus entre un professionnel (public ou privé) et un consommateur, ainsi qu'aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance. Toutefois, **la directive ne s'appliquerait pas aux contrats conclus dans des domaines tels que les biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, les services financiers, les services de transport de voyageurs, certains services sociaux, les soins de santé et les jeux de hasard.**

Le contenu numérique, comme les programmes informatiques, les jeux ou la musique, qui n'est pas gravé sur un support matériel n'est pas considéré comme un bien au sens de la directive. Par contre, les supports numériques matériels comme les CD et les DVD ou les cartes à mémoire doivent être considérés comme relevant du champ d'application de la directive. Le téléchargement de contenu numérique à partir d'Internet, en tant que contrat de service conclu par voie électronique et exécuté immédiatement, entrerait aussi dans le champ d'application de la directive, mais sans être assorti d'un droit de rétractation.

La nouvelle directive remplacera la directive 85/577/CEE concernant les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux et la directive 97/7/CE concernant les contrats à distance, qui sont actuellement d'application. En outre, elle complétera les exigences en matière d'information prévues dans la directive relative aux services et dans la directive relative au commerce électronique.

Exigences en matière d'information : avant que le consommateur ne soit lié par un contrat, le professionnel devra:

- fournir à celui-ci, sous une forme claire et compréhensible, les informations obligatoires nécessaires. Ces informations seront communiquées sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée; et
- obtenir le consentement du consommateur à tous frais supplémentaires (en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel).

Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, ce dernier sera exempté du paiement de ces frais ou pourra prétendre à leur remboursement.

En ce qui concerne les contrats à distance devant être conclus par voie électronique, en vertu desquels le consommateur serait tenu d'effectuer un paiement, **le consommateur ne sera lié par le contrat qu'après confirmation explicite de sa part**. La possibilité dont disposaient les États membres d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information aux prestataires de services établis sur leur territoire est maintenue.

Droit de rétractation : sous réserve d'exceptions et de certaines obligations, le consommateur aura le droit de se rétracter d'un contrat à distance ou hors établissement, dans un délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision et sans aucun coût. Pour exercer ce droit, le consommateur doit notifier au professionnel sa décision de se rétracter du contrat, par exemple par lettre écrite, télécopie ou courrier électronique, ou au moyen d'un formulaire type, avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, le professionnel remboursera tous les paiements reçus de la part du consommateur au plus tard 14 jours à compter de la date de réception de la communication de la rétractation. Pour ce qui est des contrats portant sur la vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à réception des biens. Les États membres pourront introduire ou conserver dans leurs dispositions législatives nationales une interdiction de paiement pendant le délai de rétractation.

Entrée en vigueur : les dispositions de la directive seraient applicables aux contrats conclus après trente mois après l'entrée en vigueur de la directive.

À noter que le Parlement devrait rendre son avis au cours du premier semestre de 2011.