

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 24/03/2011 - Texte adopté du Parlement, vote partiel en 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a modifié, suivant la procédure législative ordinaire, la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs.

Le vote sur la résolution législative a été **reporté à une session ultérieure**.

Les principaux amendements apportés à la proposition de la Commission sont les suivants:

Degré d'harmonisation: contrairement à la proposition initiale de la Commission préconisant l'harmonisation complète de la législation de l'UE dans tous les domaines relatifs aux droits des consommateurs, le Parlement se prononce en faveur de l'adoption d'une **approche combinant une harmonisation minimale et une harmonisation complète ciblée** qui harmoniserait pleinement une série d'aspects tels que les exigences en matière d'information, les délais de livraison et le droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement. L'objectif est d'assurer la transparence entre entreprises et particuliers, tout en laissant **les États membres libres d'appliquer des normes plus strictes** dans d'autres domaines, notamment en ce qui concerne le recours en cas de défaut de conformité, par exemple pour des marchandises non décrites comme telles dans le contrat.

Champ d'application: alors que le Conseil souhaite limiter le champ d'application de la nouvelle directive à la seule vente en ligne, de manière à parvenir à une harmonisation complète dans ce secteur, le Parlement a maintenu la proposition de la Commission de façon à **couvrir la quasi-totalité des contrats** relatifs à la fourniture d'un bien ou à la prestation d'un service conclus entre le professionnel et le consommateurs, avec seulement **quelques exclusions** concernant par exemple les services financiers, les services sociaux, les soins de santé et les jeux de hasard.

Les dispositions relatives aux obligations d'information des consommateurs et au droit de rétractation ne devraient pas s'appliquer :

- aux contrats à distance et aux contrats hors établissement: a) concernant la formation, l'acquisition ou la transmission de droits ou de garanties sur des **biens immobiliers** ou concernant la construction ou la transformation profonde d'un bâtiment ou la location d'un bâtiment ou d'un appartement; b) relevant du champ d'application de la directive 90/314/CEE concernant les **voyages, vacances et circuits à forfait** ou de la directive 2008/122/CE relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects de l'utilisation des biens à temps partagé ;
- aux contrats hors établissement lorsque le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et lorsque le paiement à effectuer par le consommateur **ne dépasse pas 40 EUR**, si de tels contrats, de par leur nature, sont généralement conclus hors établissement.

Les dispositions relatives au droit de rétractation ne doivent pas s'appliquer aux contrats à distance relatifs à la prestation de services d'hébergement, de transport, de location de véhicules motorisés, de restauration ou de loisirs dès lors que ces contrats prévoient une date ou une période d'exécution déterminée.

Les dispositions relatives aux autres droits des consommateurs spécifiques aux contrats de vente (ex : livraison, transfert du risque, conformité au contrat), ne doivent pas s'appliquer à l'électricité ni à l'eau et au gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

Contenus numériques : les contenus numériques transmis au consommateur sous format numérique, que le consommateur peut utiliser sur une base permanente ou selon des modalités similaires à la possession physique d'un bien, devraient être traités comme des biens au regard de la mise en œuvre des dispositions de la présente directive applicables aux contrats de vente. Cependant, le droit de rétractation ne devrait s'appliquer que jusqu'au moment où le consommateur choisit de télécharger le contenu numérique.

Obligations d'information précontractuelle (contrats à distance ou hors établissement) : le texte amendé introduit une disposition exigeant des professionnels qu'ils fournissent des informations aux consommateurs, de manière **claire et compréhensible et en temps utile**, avant que les consommateurs ne soient liés par un contrat à distance ou un contrat hors établissement.

Par ailleurs, les députés proposent l'introduction de nouvelles obligations d'information comportant : a) l'adresse et le numéro de téléphone du professionnel ainsi que son numéro de fax ou son adresse électronique, afin que le consommateur puisse communiquer avec le professionnel d'une manière rapide et efficace ; b) le prix total toutes taxes comprises ; c) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution ; d) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ; e) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ; f) l'obligation pour le consommateur de payer ou de fournir une caution ; g) toute interopérabilité du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance, y compris tout cas d'incompatibilité.

Les informations doivent être communiquées au consommateur sur un **support durable**, si cela semble approprié en fonction de la nature du contrat hors établissement, et elles doivent être **lisibles**. En tout état de cause, le consommateur doit avoir la possibilité de demander que les informations lui soient fournies sur papier.

S'agissant du droit de rétractation, le professionnel doit pouvoir recourir à l'information-type concernant la rétractation ainsi qu'au **formulaire de rétractation type**, que le Parlement propose conformément à l'annexe I, parties A et B.

Les députés estiment par ailleurs que la **charge de la preuve** de l'exécution des obligations d'information doit incomber au professionnel.

Un amendement introduit également des règles plus claires pour ce qui est de définir dans quelles circonstances les consommateurs devraient être liés par un contrat à distance pour la fourniture de services, en particulier pour des **contrats conclus par internet ou par téléphone**.

Droit de rétractation : le consommateur disposera d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision. Le Parlement précise que dans le cas d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation commence à courir le jour de la conclusion du contrat ou le jour où le consommateur reçoit copie du document contractuel signé sur un support durable, si ce jour n'est pas celui de la conclusion du contrat.

Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation, **le délai de rétractation devrait être porté à 12 mois**. Cependant, les États membres pourront maintenir la législation nationale en vigueur qui fixe une date plus tardive pour l'expiration du délai de rétractation.

Les députés proposent que le professionnel soit tenu de rembourser tout paiement reçu de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause dans les **14 jours** suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Ils

proposent également que le consommateur ne soit pas tenu de supporter les coûts directs engendrés par le renvoi de biens si le professionnel a accepté dans le contrat de les prendre à sa charge ou si le prix des biens à renvoyer est supérieur à 40 EUR.

Livraison : le Parlement propose que le professionnel, si les parties ne sont pas convenues de la date de livraison, soit tenu d'effectuer la livraison dès que possible et, au plus tard, **30 jours après la conclusion du contrat**. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison, le consommateur doit avoir le droit de résilier le contrat à moins que les biens ne soient livrés dans un nouveau délai déterminé par le consommateur, qui n'excède pas 7 jours. Le consommateur devra informer le professionnel, par écrit, du nouveau délai de livraison et de son intention de résilier le contrat si la livraison n'a pas lieu avant la fin de ce nouveau délai de livraison.

Le consommateur doit avoir le droit de résilier immédiatement le contrat si le professionnel a implicitement ou explicitement refusé de livrer les biens ou lorsque le respect de la date de livraison convenue est considéré comme un élément essentiel du contrat. Lorsque le contrat est résilié, le professionnel doit rembourser immédiatement, et, en tout état de cause, au plus tard dans les 7 jours suivant la résiliation du contrat, toute somme payée en application du contrat.

En cas de contrat conclu à distance, le consommateur a le droit d'exiger du professionnel la livraison d'un bien ou la prestation d'un service dans un autre État membre. Le professionnel doit satisfaire le consommateur, pour autant que cela soit techniquement possible et que le consommateur accepte de supporter l'ensemble des coûts qui en découlent.

Durée des contrats : les députés estiment que les contrats conclus entre des consommateurs et des professionnels ne doivent prévoir aucune période d'engagement initial supérieure à 12 mois. À la fin de la période d'engagement initial de 12 mois, les consommateurs doivent avoir le droit de mettre fin au contrat à tout moment.

Recours en cas de défaut de conformité : le Parlement propose une **hiérarchie des solutions**, les États membres conservant la possibilité de s'en écarter, si les mesures sont nécessaires et correspondent au principe de la proportionnalité et de l'efficacité. La hiérarchie prévoit que, dans un premier temps, le consommateur peut exiger le rétablissement de la situation contractuelle du bien grâce à une réparation ou un remplacement, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné. Il peut ensuite exiger une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat de vente si par exemple il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien ou si le professionnel a refusé de remédier au défaut de conformité.

Par ailleurs, en ce qui concerne les **délais et la charge de la preuve**, les députés ont supprimé l'obligation pour le consommateur de signaler un défaut de conformité. Dans ce cas également, les États membres doivent avoir la possibilité d'adopter ou de maintenir des dispositions juridiques impliquant un niveau de protection plus élevé des consommateurs.

Clauses contractuelles : les députés proposent que ce chapitre soit applicable aux clauses contractuelles n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle. En ce qui concerne le degré d'harmonisation, ils précisent que, sauf disposition contraire, les États membres ne peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles établies par la directive, notamment des dispositions plus ou moins strictes visant à assurer un niveau de protection des consommateurs différent.

Lors de l'appréciation du caractère abusif d'une clause contractuelle, l'autorité nationale compétente devrait prendre également en considération la manière dont le contrat a été rédigé et transmis au consommateur par le professionnel.

Réexamen : sur la base des informations reçues de la part des États membres et des organisations de consommateurs, la Commission devrait présenter, au plus tard un an après expiration du délai de

transposition et ensuite tous les trois ans, un rapport sur l'application de la directive, assorti d'éventuelles propositions d'adaptation de la directive.