

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 23/06/2011 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 615 voix pour, 16 voix contre et 21 abstentions, une résolution législative sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs.

Le Parlement a arrêté sa position en première lecture suivant la procédure législative ordinaire. Les amendements adoptés en plénière sont le résultat d'un compromis négocié entre le Parlement européen et le Conseil. Ils modifient la proposition comme suit :

Niveau d'harmonisation : les aspects réglementaires harmonisés ne concernent que les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs. La directive n'affecte pas le droit national dans le domaine des contrats de travail, des contrats relatifs aux droits de succession, des contrats relatifs au droit de la famille, ainsi que des contrats relatifs à la constitution et aux statuts de sociétés ou d'accords de partenariat.

Pour ce qui concerne les contrats conclus entre les entreprises et les consommateurs, la directive établit des règles relatives aux informations à fournir pour les contrats à distance, les contrats hors établissement et les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement. La directive régit également le droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement et harmonise certaines dispositions traitant de l'exécution et de certains autres aspects des contrats conclus avec les consommateurs.

Les États membres ne peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles fixées par la directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau de protection des consommateurs différent, sauf si la directive en dispose autrement.

Champ d'application: la directive s'applique aux **contrats conclus entre un professionnel et un consommateur**. Elle s'applique également aux contrats portant sur la **fourniture d'eau, de gaz, d'électricité et de chauffage urbain par des fournisseurs publics**, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.

La directive **ne s'applique pas** aux contrats portant notamment sur : i) les services sociaux, ii) les soins de santé, iii) les jeux d'argent, iv) les services financiers, v) la création, l'acquisition ou le transfert de droits relatifs à des biens immobiliers, vi) la construction d'immeubles neufs, vii) la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles; viii) les voyages, vacances et circuits à forfait ainsi que la multipropriété; ix) la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées régulières à domicile; x) les services de transport de passagers, xi) les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés; xii) les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, par internet ou par télécopie établie par le consommateur.

Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer les dispositions de la directive pour les contrats hors établissement pour lesquels le paiement à charge du consommateur **n'excède pas 50 euros**. Les États membres peuvent prévoir une valeur inférieure dans leur législation nationale.

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** avant que les consommateurs ne soient liés par un contrat.

Les obligations d'information comportent notamment :

- l'identité, 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 ;
- le prix total toutes taxes comprises ;
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution ;
- la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens et, le cas échéant, les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens et l'existence d'une assistance après-vente au consommateur ;
- la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ;
- l'obligation pour le consommateur de payer ou de fournir une caution ;
- les fonctionnalités ainsi que 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.

Ces dispositions s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

S'agissant du droit de **rétractation**, les informations peuvent être fournies au moyen de **l'avis d'information type figurant à l'annexe I, point A de la directive**.

La **charge de la preuve** de l'exécution des obligations d'information incombe au professionnel.

Contrats hors établissement : les informations doivent être lisibles, rédigées dans un langage clair et compréhensible et fournies au consommateur **sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable**. Le professionnel doit fournir au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un support durable différent, y compris, le cas échéant, la confirmation de l'accord et de la prise d'acte du consommateur.

Contrats à distance : les informations doivent être fournies au consommateur ou mises à sa disposition sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible.

Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à effectuer un paiement, le professionnel doit informer le consommateur d'une manière claire et bien visible, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, des informations précontractuelles.

Le professionnel doit veiller à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, **confirme explicitement que celle-ci implique une obligation de payer**. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire doit porter uniquement la mention bien lisible «commande avec obligation de paiement» ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à faire un paiement au professionnel.

Les sites de commerce en ligne doivent indiquer clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

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 délai de rétractation commence à courir le jour de la conclusion du contrat en ce qui concerne les contrats de service et à partir du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien en ce qui concerne les contrats de vente.

Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation, le délai de rétractation expire **12 mois après la fin du délai de rétractation initial**. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations dans un délai de 12 mois, le délai de rétractation expire après une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Le professionnel doit **rembourser tous les paiements reçus 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.

Pour les contrats à distance ou hors établissement, le consommateur doit renvoyer les biens au professionnel sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation au professionnel, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même ces biens.

Certaines exceptions au droit de rétractation sont prévues, par exemple pour : i) la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison; ii) les contrats pour lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation ; iii) la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications; iv) les contrats conclus lors d'une enchère publique; v) la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique; vi) la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur.

Livraison : si les parties ne sont pas convenues de la date de livraison, le professionnel est tenu d'effectuer la livraison sans retard injustifié et, au plus tard, **30 jours après la conclusion du contrat**. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison dans les délais prévus, le consommateur lui enjoint d'effectuer la livraison dans un délai adapté aux circonstances. Si le professionnel n'a pas effectué la livraison en temps voulu, le consommateur a le droit de résilier le contrat. Lorsque le contrat est résilié, le professionnel rembourse, sans retard excessif, toute somme payée en application du contrat.

Transfert du risque : pour ce qui est des contrats prévoyant que le professionnel expédie les biens au consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier (ou un tiers désigné par le consommateur et autre que le transporteur), prend physiquement possession de ces biens. Le risque est transféré au consommateur à la remise du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport par le consommateur et que le choix n'a pas été offert par le professionnel, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur.

Vente forcée : le consommateur ne peut être tenu de s'acquitter d'un quelconque paiement en cas de fourniture non demandée d'un bien, d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique, ou de prestation non demandée d'un service en violation de la directive 2005/29/CE. Dans ce contexte, l'absence de réponse du consommateur dans un tel cas de fourniture non demandée ne vaut pas consentement.

Révision : au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur de la directive la Commission présentera un rapport sur l'application de la directive. Ce rapport doit contenir en particulier une évaluation des

dispositions de la directive concernant le contenu numérique, y compris le droit de rétractation. Le rapport sera assorti, si nécessaire, de propositions législatives pour l'adaptation de la présente directive à l'évolution dans le domaine des droits des consommateurs.