

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 25/10/2011 - Acte final

OBJECTIF: renforcer la protection des consommateurs dans toute l'Union européenne en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels.

ACTE LÉGISLATIF : Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

CONTENU : à la suite d'un accord en première lecture avec le Parlement européen, le Conseil a adopté une directive visant à renforcer la protection des consommateurs dans toute l'Union européenne. La nouvelle directive harmonise complètement la liste des informations à fournir aux consommateurs ainsi que le droit de rétractation pour les achats effectués à distance ou hors établissement.

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.

Les principales dispositions de la directive sont les suivantes :

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

Exceptions : la directive ne s'applique pas aux contrats portant sur : les services sociaux ; les soins de santé ; les jeux d'argent ; les services financiers ; la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ; la construction d'immeubles neufs ou la location d'un logement à des fins résidentielles ; les voyages à forfait ; certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé ; la fourniture de denrées alimentaires ou d'autres biens de consommation courante livrés physiquement par un professionnel à domicile ; les services de transport de passagers ; les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ; 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.

En outre, 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) : la nouvelle directive 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 ;
- le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;
- un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens et l'existence d'une assistance après-vente au consommateur ;
- le cas échéant, 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.

La **charge de la preuve** concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.

Obligations formelles :

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 : le professionnel doit fournir au consommateur les informations 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.

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 : en dehors des cas qui font l'objet d'une exception, le consommateur dispose 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 et sans encourir de coûts. Il utilisera à cette fin un formulaire de rétractation type que lui aura remis le professionnel.

- **Le consommateur devra informer le professionnel**, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, le consommateur peut soit: a) utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B de la directive; ou b) faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.
- Si le professionnel **omet d'informer le consommateur** de son droit de rétractation, le délai de rétractation expirera 12 mois après la fin du délai de rétractation initial.
- Le professionnel devra **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.

Exceptions au droit de rétractation : les États membres ne prévoient pas le droit de rétractation pour ce qui est des contrats à distance et des contrats hors établissement en ce qui concerne notamment ce qui suit: i) fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés; ii) fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement; iii) fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente ; iv) 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; v) 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 ; vi) fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications; vii) contrats conclus lors d'une enchère publique; viii) 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; ix) fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur.

Livraison des biens : le professionnel doit livrer en principe les biens au consommateur dans les meilleurs délais et **au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat**. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison du bien et moyennant certaines conditions, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat et le professionnel doit rembourser toute somme payée en application du contrat.

Moyens de paiement : la directive interdit aux professionnels de facturer aux consommateurs qui utilisent un moyen de paiement donné des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de ce moyen de paiement.

Paiements supplémentaires : avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire. Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, celui-ci peut prétendre au remboursement de ce paiement.

Communications au téléphone : lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, n'est pas tenu de payer plus que le tarif de base, sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels.

Rapport de la Commission et révision : au plus tard le 13 décembre 2016, la Commission présentera un rapport sur l'application de la directive. Ce rapport contiendra en particulier une évaluation des dispositions concernant le contenu numérique, y compris le droit de rétractation. Le rapport sera assorti, si nécessaire, de propositions législatives pour l'adaptation de la directive à l'évolution dans le domaine des droits des consommateurs.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 12/12/2011.

TRANSPOSITION : 13/12/2013.

APPLICATION : à partir du 13/06/2014.