

Protection des consommateurs: utilisation des biens à temps partagé, des produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange

2007/0113(COD) - 16/12/2015 - Document de suivi

Le présent rapport de la Commission fournit une évaluation de la mise en œuvre de la directive 2008/122/CE (la «**directive sur la multipropriété en temps partagé**») dans les États membres, ainsi que de ses effets.

Le rapport se fonde sur plusieurs sources d'informations:

- **le contrôle de la conformité** de la transposition de la directive 2008/122/CE en droit interne effectué par la Commission depuis août 2013,
- **les plaintes** adressées directement à la Commission par les consommateurs,
- **une étude externe** réalisée en 2014, comprenant une enquête en ligne, suivie par des entretiens avec les différentes parties prenantes et cinq ateliers régionaux.

Résultats de l'étude : depuis la mise en œuvre de la directive de 2008, **le nombre de plaintes** enregistrées par le réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC) dans l'ensemble de l'Union **a diminué**, passant d'une moyenne de 2.150 par an sur la période 2008-2011 à une moyenne de 1.820 pendant la période 2012-2013. Cette diminution coïncide avec l'entrée en vigueur de la directive et suggère donc que, dans l'ensemble, **la directive sur la multipropriété en temps partagé a eu un effet positif**.

Les résultats de l'enquête ont principalement montré que :

- 38,5% de consommateurs indiquaient encore ne pas pouvoir exercer leur **droit de rétractation**;
- 70% des consommateurs ayant conclu un contrat après la mise en œuvre de la directive avaient le sentiment de ne **pas être suffisamment informés** des conditions du contrat ;
- seulement 7% (contre 9% précédemment) des consommateurs interrogés ont reçu des informations précontractuelles dans une **langue qu'ils ne comprenaient pas** ;
- 80,8% des consommateurs qui ont acheté des biens à temps partagé après 2012 se sont vus demander d'effectuer des **paiements avant la fin du délai de rétractation** ;
- le pourcentage de problèmes rencontrés par les titulaires de droits d'utilisation à temps partagé traditionnels a considérablement diminué depuis la mise en œuvre de la directive ;
- les titulaires de droits d'utilisation à temps partagé sont souvent confrontés à une **augmentation des frais d'entretien ou de service** sans aucune raison objective ;
- pendant la période 2007-2013, 29,2% des plaintes enregistrées par le réseau CEC concernant l'utilisation de biens à temps partagé et de produits similaires étaient liées à des **pratiques commerciales déloyales** ;
- la **résiliation** d'un contrat d'utilisation d'un bien à temps partagé constitue un des principaux problèmes pour les consommateurs étant donné que les procédures et les conditions de résiliation des contrats d'utilisation à temps partagé varient d'un État membre à l'autre ;
- les problèmes rencontrés par les consommateurs avec leurs **produits de vacances à long terme** ont fortement augmenté, passant de 11,9% avant la directive à 57,2% après ;
- le pourcentage des problèmes liés aux **programmes d'échange de vacances** a baissé considérablement depuis l'entrée en vigueur de la directive (de 31% à 5,7%) ;

- le pourcentage de plaintes liées à des **problèmes de revente** est resté stable et relativement faible avant comme après l'entrée en vigueur de la directive (aux alentours de 10%).

L'étude a également mis en avant un préjudice pour les consommateurs associé aux nouveaux produits, tels que les **clubs de vacances** à court terme à prix réduit (adhésion de moins d'un an) et les systèmes de crédit loisirs qui semblent souvent conçus pour contourner la directive. Elle a également noté:

- des **problèmes d'application en fonction du pays** du consommateur et du professionnel;
- le fait que les **sanctions** en cas de violation de la directive varient considérablement d'un État membre à l'autre, allant d'une amende administrative de 1.500 EUR à des amendes de plus de 100.000 EUR ;
- le fait que dans certains États membres, **les enquêtes et les poursuites** concernant les professionnels malhonnêtes impliqués dans des escroqueries de consommation ne semblent pas être une priorité ; l'efficacité des mesures adoptées par les autorités chargées de l'application de la loi (police, parquets, tribunaux) dépendent fortement du bon fonctionnement la coopération établie en matière pénale entre les autorités compétentes des États membres.

Conclusions de la Commission : à la lumière des constatations qui précèdent, la Commission tire les conclusions suivantes sur la mise en œuvre de la directive:

- à ce stade, il ne semble **pas nécessaire de modifier le champ d'application de la directive** ni ses dispositions;
- en ce qui concerne les aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange qui relèvent de son champ d'application, il apparaît que, globalement, la directive constitue **un instrument utile** pour la protection des consommateurs dans ce secteur particulier des vacances; .
- en ce qui concerne les aspects qui échappent à son champ d'application (comme la **résiliation des contrats**), des problèmes subsistent. Cependant, l'analyse montre que ces problèmes peuvent être résolus au moyen d'interventions ciblées au niveau national, de mesures d'autorégulation efficaces et d'une meilleure application d'autres instruments pertinents du droit européen relatif à la protection des consommateurs;
- une attention particulière doit être accordée aux **constructions juridiques et aux pratiques destinées à contourner la directive**. La [directive](#) relative aux droits des consommateurs, la [directive](#) concernant les clauses abusives dans les contrats et la [directive](#) relative aux pratiques commerciales déloyales peuvent toutes contribuer à la lutte contre de tels contournements;
- afin d'accroître l'efficacité de la directive, il est nécessaire d'encourager les autorités nationales chargées de l'application de la loi à **se concentrer sur certaines pratiques commerciales et certains professionnels**. C'est en particulier le cas pour l'Espagne, qui est concernée par la moitié des plaintes déposées auprès des centres européens des consommateurs dans l'Union, pour l'Islande et la Norvège;
- lorsqu'un comportement appelle **l'application du droit pénal**, les autorités chargées de l'application de la loi devraient être rapidement informées en vue d'entamer une enquête pénale ;
- la **dimension transfrontalière** des pratiques frauduleuses pourrait être traitée de manière plus efficace grâce à une meilleure utilisation des mesures relatives à la coopération en matière pénale, instaurée entre les autorités compétentes des États membres. Les actuels instruments de coopération européenne en matière pénale fournissent déjà un cadre juridique complet à cet effet;
- il existe d'autres voies possibles pour résoudre les problèmes existants, par exemple des **campagnes de sensibilisation, l'autorégulation et des modes alternatifs de règlement des conflits**. À cet égard, les centres européens de consommateurs ont créé, sur leurs sites internet, une section spécifique contenant des conseils aux consommateurs qui devrait être lancée sous peu ;

- les autorités nationales de protection des consommateurs pourraient **sensibiliser davantage leurs consommateurs** de manière à leur assurer une meilleure information quant à d'éventuelles escroqueries.

La Commission exercera également les pouvoirs dont elle dispose chaque fois qu'un État membre manquera à ses obligations de mise en œuvre. Dans ce contexte, **un dialogue a été entamé avec l'Espagne** concernant la bonne application de la directive. Elle encouragera également les États membres, le cas échéant, à renforcer leurs mesures d'exécution, y compris par l'intermédiaire du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs, et à garantir le respect des dispositions de la directive dans tous les États membres.