

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 23/05/2017 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport sur l'application de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (DDC). Conformément à la DDC, le rapport doit concerner notamment les dispositions relatives au contenu numérique et au droit de rétractation.

Transposition et mise en œuvre: la directive devait être transposée au plus tard le 13 décembre 2013 de façon à ce que les mesures s'appliquent à partir du 13 juin 2014. Néanmoins, 17 États membres ont transposé la directive tardivement et celle-ci n'est entrée en application dans l'ensemble des 28 États membres qu'à la fin de l'année 2014.

À la suite de plusieurs dialogues bilatéraux («procédures EU Pilot») avec les autorités nationales concernées, les États membres ont apporté des modifications importantes à leur législation de transposition. Toutefois, **la Commission poursuit son dialogue bilatéral avec la plupart des États membres en vue de garantir une conformité totale**. En juin 2014, les services de la Commission ont publié un document d'orientation visant à aider les autorités et les juridictions nationales à appliquer la directive de manière uniforme et cohérente.

Principaux résultats de l'évaluation: l'analyse comparative de la situation législative dans tous les États membres avant et après la transposition de la directive a montré que la protection des consommateurs avait été **renforcée** dans la plupart, si ce n'est l'ensemble, des États membres.

La directive a réduit la fragmentation réglementaire entre les États membres, contribuant ainsi à **renforcer la confiance des consommateurs dans les ventes transfrontières**. Des analyses effectuées par Eurostat montrent une augmentation des achats transfrontières en ligne entre 2012 et 2016.

Dans l'ensemble, la directive est jugée **cohérente** avec les autres actes législatifs de l'UE, et aucun problème majeur n'a été décelé. L'évaluation a aussi permis de conclure que les **objectifs initiaux** de la directive restaient valables.

Toutefois, **un certain nombre de facteurs limitent encore l'efficacité de la DDC** comme le manque de connaissance des dispositions de la directive parmi les consommateurs et les professionnels. Il existe également des **difficultés d'interprétation** de certaines dispositions, liées, notamment:

- à la définition du «tarif de base»,
- à la notion de contrat conclu en dehors de «l'établissement commercial» dans le cas des contrats hors établissement,
- à la distinction entre un contrat relatif à du contenu numérique et un contrat portant sur des services en ligne payants,
- au moment à partir duquel le délai de réflexion de 14 jours commence à courir pour les contrats contenant à la fois des éléments relevant de contrats de vente et des éléments relevant de contrats de service,
- au calcul de la dépréciation des biens lorsque les consommateurs exercent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens, les professionnels rencontrant difficultés pour évaluer la dépréciation des biens renvoyés et les revendre.

Le non-respect de la législation par les professionnels et les niveaux de sanctions différents mis en place par les États membres en cas d'infraction à la directive constituent d'autres obstacles.

Règles applicables au contenu numérique: pour la première fois dans la législation de l'UE, la directive fixe des exigences spécifiques concernant les informations précontractuelles à fournir pour le contenu numérique, ainsi que des règles relatives à la rétractation des contrats portant sur du contenu numérique.

Certaines parties intéressées estiment que **l'application de la DDC au contenu numérique «gratuit»** n'est pas tout à fait claire.

Le contenu numérique reste un domaine dans lequel les consommateurs ne se sentent pas autant protégés que dans le cas de contrats de vente et de service. Les données ont montré que le niveau de connaissance le plus bas concernait les **exigences en matière d'information précontractuelle** relatives au contenu numérique et les règles de rétractation afférentes audit contenu. De plus, les professionnels n'informent généralement pas les consommateurs du moment où ils vont perdre leur droit de rétractation.

L'évaluation a aussi suggéré la possibilité de réexaminer certaines règles de la DDC afin de les mettre davantage en adéquation avec les besoins actuels au sein de l'UE. En particulier, la DDC ne s'applique actuellement pas à la **fourniture de services en ligne «gratuits»** qui permettent la création, le traitement, le stockage ou le partage de données produites par le consommateur.

Perspectives: la Commission entend donner suite aux conclusions de l'évaluation:

- en favorisant la **sensibilisation des consommateurs et des professionnels** à leurs droits et à leurs obligations, notamment au travers d'un projet pilote de formation des PME au droit de l'UE lancé en 2016;
- en fournissant des **orientations** supplémentaires concernant les dispositions perçues comme peu claires;
- en pilotant une opération d'autoréglementation en vue de parvenir à un accord plurilatéral sur un **ensemble de principes clés** pour une meilleure présentation à la fois des informations précontractuelles prévues par la DDC et des clauses contractuelles types;
- en examinant la possibilité d'introduire des **modifications ciblées** à la directive pour:
 - i. élargir son champ d'application de manière à y inclure les contrats portant sur des **services numériques «gratuits»** et appliquer ainsi les exigences en matière d'information précontractuelle et le droit de rétractation à tous les services numériques;
 - ii. **simplifier certaines exigences existantes en matière d'information** en permettant par exemple aux professionnels de recourir à des moyens de communication plus modernes pour leurs échanges avec les consommateurs;
 - iii. **réduire la charge pesant sur les professionnels**, en particulier les PME;
 - iv. **accroître la transparence des informations** que les places de marché en ligne fournissent aux consommateurs concernant l'identité et la qualité («professionnel» ou «consommateur») du fournisseur et le niveau de protection différent dont ils bénéficient selon qu'ils concluent un contrat avec un professionnel ou avec un autre consommateur.

Enfin, la Commission renforcera l'application effective de la directive, y compris au moyen d'actions communes dans le cadre du [règlement](#) relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.