

Livre vert sur la révision de l'acquis dans le domaine de la protection des consommateurs

2007/2010(INI) - 08/02/2007 - Document de base non législatif

OBJECTIF : lancer un débat sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs (Livre vert).

CONTENU : Avec l'adoption d'un livre vert sur la révision des dispositions régissant la consommation dans l'Union, la Commission veut enclencher une nouvelle dynamique vers une refonte de ces règles afin, notamment, de les adapter aux défis d'un monde numérique en rapide mutation. Les dépenses des consommateurs (ménages et organismes à but non lucratif) représentent un total de 58% du PIB de l'Union. La confiance des consommateurs est dès lors un facteur essentiel. Or, les consommateurs ne sont pas encore assez « à l'aise » avec le monde du numérique et de l'internet pour en saisir tout le potentiel. Si la vente à distance est un phénomène en pleine expansion, seuls 6% des consommateurs ont procédé à des achats sur Internet auprès d'entreprises établies à l'étranger. En s'appuyant sur le retour d'informations concernant le livre vert, la Commission vise à renforcer la confiance des consommateurs dans le marché unique de l'Union. Des règles juridiques claires inciteront également les entreprises, et notamment les PME, à s'aventurer au-delà des frontières pour exploiter le potentiel d'intégration du marché de détail.

La situation actuelle : des éléments récents font état, chaque année, de centaines de plaintes auprès de centres européens des consommateurs concernant des achats transfrontaliers en ligne. Ces plaintes portent notamment sur des problèmes de défaut de livraison, de retard de livraison, de délai de réflexion, de retour de marchandises et de remboursement. Les règles existantes ont rempli leur office en faveur des consommateurs, mais elles ont évolué au cours des 15-20 dernières années. L'internet, en créant de nouveaux moyens de transaction entre les entreprises et les consommateurs, pose toute une série de difficultés nouvelles qui ne trouvent pas de réponses concrètes, de sorte que les consommateurs ne peuvent pas bénéficier d'une transaction équilibrée et que les entreprises doivent faire face à un maquis juridique. Les ventes aux enchères en ligne illustrent bien ce phénomène. À titre d'exemple, la directive relative aux ventes à distance, qui a été élaborée avant l'expansion récente du commerce électronique, permet aux États membres de ne pas appliquer ses dispositions aux ventes aux enchères. De même, l'exclusion des logiciels et des données du champ d'application de la directive sur les ventes aux consommateurs peut pousser les professionnels à essayer d'éviter toute responsabilité en cas de dégâts éventuels ou de non-conformité de ces produits en insérant des clauses dans les contrats de licence utilisateur final (CLUF) qui empêchent les consommateurs d'utiliser des voies de recours en cas de non-conformité et de réclamer une indemnisation.

Dans le premier rapport annuel de 2005 sur l'état d'avancement du droit européen des contrats et de la révision de l'acquis, la Commission a identifié deux grandes stratégies pour la révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs: une démarche « verticale », consistant en une révision des différentes directives existantes, et une démarche plus « horizontale », consistant à adopter un ou plusieurs instruments cadres pour la réglementation des caractéristiques communes de l'acquis, étayés, le cas échéant, par des règles sectorielles.

Le livre vert invite à faire part de commentaires et contient **28 propositions concrètes (couvrant 8 directives) pour de nouvelles mesures**. La majorité des questions portent sur les aspects transversaux ou horizontaux qui pourraient être réglés dans le cadre de l'approche mixte (un instrument horizontal combiné au besoin avec une action verticale). Elles peuvent être classées en deux catégories :

1) En ce qui concerne les **questions communes à l'ensemble de l'acquis**, la Commission estime important de disposer d'une définition homogène des notions de « consommateur » et de « professionnel ». Une solution plus ambitieuse consisterait à introduire un principe général de bonne foi et de loyauté dans les transactions contractuelles. Plusieurs questions ont trait à la directive concernant les clauses abusives dans les contrats, seule directive qui s'applique à tous les types de contrats conclus avec des consommateurs et qui couvre à la fois les biens et les services. Dans ce contexte, la Commission souhaite, entre autres, établir s'il est nécessaire d'étendre la protection fournie par la directive aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle.

2) En ce qui concerne **la vente de biens**, des questions importantes sont posées en relation avec la clarification et l'éventuelle extension du champ d'application dans le but d'y inclure les biens immatériels, tels que les logiciels et les données. D'autres questions portent sur des concepts clés, tels que :

- la consolidation du concept de livraison pour les achats transfrontaliers (la première cause de plainte des acheteurs en ligne) ;
- l'amélioration de la protection du consommateur et la clarification de ses droits en matière de retard de livraison, de défaut de livraison ou de livraison partielle ;
- la clarification et la simplification des règles concernant le retour des produits ;
- l'harmonisation du droit de rétractation et du coût du renvoi de la marchandise ;
- l'introduction de recours contractuels généraux, y compris le droit généralisé à l'indemnisation ;
- la simplification des voies de recours des consommateurs par l'harmonisation des règles applicables (le livre vert envisage un système permettant au consommateur d'opter pour la voie de recours de son choix) ;
- la clarification, à l'aide de normes communautaires, des règles régissant les délais de réflexion, qui autorisent le consommateur à renvoyer un produit, dans les limites d'un délai donné, s'il revient sur sa décision d'achat ;
- la clarification des règles pour mettre un terme à l'ambiguïté qui entoure le concept de « biens d'occasion vendus aux enchères publiques » dans la directive sur la vente de biens de consommation ;
- le transfert du risque et la hiérarchie des modes de dédommagement ;
- la question d'un éventuel engagement direct de la responsabilité du vendeur ainsi que celle du contenu des garanties commerciales.

La consultation sur le livre vert durera 3 mois (jusqu'au 15 mai 2007). Pendant cette période, la commissaire chargée de la protection des consommateurs en assurera la « tournée de promotion ». Elle rencontrera un large panel de parties prenantes, des associations de femmes des consommateurs âgés, des organisations de consommateurs, des PME, des députés européens, des représentants des gouvernements des États membres et des distributeurs de premier plan. C'est à cette occasion que les propositions concernant des initiatives spécifiques - réglementaires ou autres - visant à résoudre les problèmes existants seront mises en avant.