

Informations de base	
2008/0196(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	Procédure terminée
Droits des consommateurs Abrogation Directive 97/7/EC 1992/0411(COD) Modification Directive 1999/44/EC 1996/0161(COD) Modification 2013/0246(COD) Modification 2018/0090(COD) Modification 2022/0092(COD) Modification 2022/0147(COD) Voir aussi 2015/2881(RSP) Subject 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	SCHWAB Andreas (PPE)	14/09/2009
		Rapporteur(e) fictif/fictive GEBHARDT Evelyne (S&D) ROCHEFORT Robert (ALDE) TURUNEN Emilie (Verts /ALE) BIELAN Adam (ECR) TRIANAPHYLIDIS Kyriacos (GUE/NGL) SALVINI Matteo (EFD)	
	Commission au fond précédente	Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs		
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	ECON Affaires économiques et monétaires	PIETIKÄINEN Sirpa (PPE)	21/07/2009

	JURI Affaires juridiques (Commission associée)	WALLIS Diana (ALDE)	02/09/2009
	Commission pour avis précédente	Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination
	ECON Affaires économiques et monétaires		
	JURI Affaires juridiques (Commission associée)		
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunions	Date
	Emploi, politique sociale, santé et consommateurs	3019	2010-06-07
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	2945	2009-05-28
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	2910	2008-12-01
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3057	2010-12-10
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	2982	2009-12-03
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3016	2010-05-25
	Agriculture et pêche	3063	2011-01-24
	Environnement	3118	2011-10-10
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Justice et consommateurs	REDING Viviane	

Événements clés			
Date	Événement	Référence	Résumé
08/10/2008	Publication de la proposition législative	COM(2008)0614 	Résumé
21/10/2008	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
01/12/2008	Débat au Conseil		
05/02/2009	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
28/05/2009	Débat au Conseil		Résumé
19/10/2009	Reprise des questions en instance de la législature précédente		
03/12/2009	Débat au Conseil		Résumé
25/05/2010	Débat au Conseil		Résumé
07/06/2010	Débat au Conseil		Résumé

10/12/2010	Débat au Conseil		Résumé
24/01/2011	Débat au Conseil		Résumé
01/02/2011	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
22/02/2011	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A7-0038/2011	
23/03/2011	Débat en plénière		
24/03/2011	Décision du Parlement, 1ère lecture	T7-0116/2011	Résumé
24/03/2011	Résultat du vote au parlement		
23/06/2011	Décision du Parlement, 1ère lecture	T7-0293/2011	Résumé
23/06/2011	Résultat du vote au parlement		
10/10/2011	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
25/10/2011	Signature de l'acte final		
25/10/2011	Fin de la procédure au Parlement		
22/11/2011	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2008/0196(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Directive
Modifications et abrogations	Abrogation Directive 97/7/EC 1992/0411(COD) Modification Directive 1999/44/EC 1996/0161(COD) Modification 2013/0246(COD) Modification 2018/0090(COD) Modification 2022/0092(COD) Modification 2022/0147(COD) Voir aussi 2015/2881(RSP)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 114-p1
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/7/00125

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE442.789	25/06/2010	
Avis de la commission	ECON	PE439.439	01/10/2010	
Amendements déposés en commission		PE450.954	25/10/2010	
Amendements déposés en commission		PE452.544	25/10/2010	
Amendements déposés en commission		PE452.545	25/10/2010	

Avis de la commission	JURI	PE445.885	24/01/2011	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A7-0038/2011	22/02/2011	
Texte adopté du Parlement, vote partiel en 1ère lecture /lecture unique		T7-0116/2011	24/03/2011	Résumé
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T7-0293/2011	23/06/2011	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Projet d'acte final	00026/2011/LEX	26/10/2011	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2008)0614 	08/10/2008	Résumé
Document annexé à la procédure	SEC(2008)2544 	08/10/2008	
Document annexé à la procédure	SEC(2008)2545 	08/10/2008	
Document annexé à la procédure	SEC(2008)2547 	08/10/2008	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2011)6334	14/07/2011	
Document de suivi	COM(2017)0259 	23/05/2017	Résumé
Document de suivi	SWD(2017)0169 	23/05/2017	
Document de suivi	SWD(2017)0170 	23/05/2017	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
CofR	Comité des régions: avis	CDR0009/2009	22/04/2009	
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES1190/2009	16/07/2009	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Parlements nationaux	IPEX	
Commission européenne	EUR-Lex	

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.

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 25/05/2010

En session publique, le Conseil a tenu un **débat d'orientation** sur un projet de directive visant à améliorer le fonctionnement du marché intérieur tout en garantissant un niveau élevé de protection des droits des consommateurs à travers l'Union en révisant et en complétant quatre directives existantes et en introduisant de nouvelles règles relatives à la livraison et au transfert du risque.

Ce deuxième débat ministériel, qui vient s'ajouter au premier, tenu le 3 décembre 2009, fournit des orientations et une base solide pour la suite des travaux, dans l'attente de l'avis du Parlement européen.

Les ministres ont examiné les principaux aspects politiques de la proposition, notamment en ce qui concerne :

- **l'harmonisation maximale** en tant que principe général régissant la directive,
- le niveau d'harmonisation des informations communiquées au consommateur,
- le droit de rétractation et les garanties (points couverts par les chapitres II à IV de la proposition) dans le cas des contrats à distance (y compris les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux) et les contrats négociés en présence des parties.

Toutes les délégations se sont déclarées **favorables à l'objectif visé qui est la constitution d'un ensemble de règles actualisé, clair et plus uniforme concernant les droits des consommateurs** lorsqu'ils achètent des biens et des services, de façon à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs.

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 08/10/2008 - Document de base législatif

OBJECTIF : contribuer à un meilleur fonctionnement du marché intérieur entre professionnels et consommateurs, en renforçant la confiance des consommateurs dans le marché intérieur et en réduisant les réticences des entreprises vis-à-vis des échanges transfrontaliers.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

CONTEXTE : cette proposition résulte de la révision de l'acquis communautaire en matière de consommation, qui comprend un certain nombre de directives sur la protection des consommateurs. La révision de l'acquis a été lancée en 2004 dans le but de simplifier et de compléter le cadre réglementaire existant.

Quatre directives ont été réexaminées à la lumière de l'expérience acquise, dans le but de simplifier et d'actualiser les règles applicables et d'en éliminer les incohérences et les lacunes indésirables :

- la directive 85/577/CEE concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux,
- la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs,
- la directive 97/7/CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance,
- la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation établissent un certain nombre de droits contractuels pour les consommateurs.

Les directives qui font l'objet d'une révision contiennent des clauses d'harmonisation minimales, ce qui signifie que les États membres peuvent maintenir ou adopter des règles de protection des consommateurs plus strictes. Les États membres ont largement fait usage de cette possibilité, ce qui a conduit à un cadre réglementaire communautaire fragmenté entraînant des coûts de mise en conformité élevés pour les entreprises désireuses de se livrer à des échanges commerciaux transfrontaliers. Cette fragmentation a des conséquences sur le marché intérieur, dans la mesure où les entreprises sont réticentes à vendre à des clients situés hors de leurs frontières, ce qui est dommageable pour les consommateurs.

Le réexamen montre qu'il convient de remplacer ces quatre directives par un seul instrument, à savoir la présente proposition de directive. Celle-ci doit donc définir des règles standard pour les aspects communs et s'écarter du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives, en vertu duquel les États membres pouvaient maintenir ou adopter des règles nationales plus strictes. Dans sa [résolution](#) du 6 septembre 2007, le Parlement européen a recommandé la prise de mesures législatives et a exprimé sa préférence pour l'adoption d'un instrument se présentant sous la forme d'une directive horizontale basée sur une harmonisation complète et ciblée.

CONTENU : la proposition a pour objectif de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur mettant en présence les professionnels et les consommateurs, et d'assurer un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs par **l'harmonisation complète** des aspects essentiels du droit des contrats à la consommation intéressant le marché intérieur.

- Le chapitre I contient des définitions communes de notions telles que «consommateur» ou «professionnel» et énonce le principe d'une harmonisation complète.

- Le chapitre II contient un ensemble d'informations de base à fournir par les professionnels avant la conclusion de tout contrat avec des consommateurs, et prévoit également une obligation d'information pour les intermédiaires qui concluent des contrats pour le compte de consommateurs.

- Le chapitre III, qui ne s'applique qu'aux contrats à distance et aux contrats hors établissement, établit des exigences particulières en matière d'information et régit le droit de rétractation (durée, exercice et effets) de manière uniforme. Il fait également mention d'un formulaire de rétractation standard reproduit à l'annexe I, partie B.

- Le chapitre IV clarifie les dispositions de la directive 99/44/CE. Il maintient le principe selon lequel la responsabilité du professionnel est engagée vis-à-vis du consommateur pour une période de deux ans si les biens ne sont pas conformes au contrat. Il introduit une nouvelle règle selon laquelle le risque de perte ou d'endommagement des biens n'est transféré au consommateur que lorsque ce dernier ou un tiers autre que le transporteur, désigné par le consommateur, prend matériellement possession de ces biens.

- Le chapitre V reprend dans une large mesure les dispositions de la directive 93/13/CEE. Il s'applique aux clauses contractuelles abusives qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle, telles que les clauses contractuelles types. Les clauses abusives sont celles qui créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations respectives des consommateurs et des professionnels et ne sont pas contraignantes pour les consommateurs. Afin de garantir la sécurité juridique, la directive contient deux listes de clauses abusives: l'annexe II établit la liste des clauses réputées abusives en toutes circonstances et l'annexe III une liste de clauses jugées abusives à moins que le professionnel ne prouve le contraire. Ces listes s'appliquent dans tous les États membres et peuvent uniquement être modifiées par la procédure de comitologie prévue dans la directive.

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 24/01/2011

Le Conseil a adopté une **orientation générale** concernant un projet de directive relative aux droits des consommateurs. Il a également chargé la Présidence hongroise du Conseil de poursuivre les négociations avec le Parlement européen en vue de parvenir à un accord définitif en première lecture.

L'orientation générale contient les éléments suivants:

Objectifs : la directive a pour objet d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur et de contribuer à un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives des États membres relatives aux contrats à distance et hors établissement. Par ailleurs, elle vise à faciliter la vente à distance afin de renforcer la confiance des entreprises à l'égard du commerce transnational au sein de l'UE. À cette fin, l'orientation générale du Conseil harmonise pleinement les dispositions relatives à l'information des consommateurs et au droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement entre professionnels et consommateurs.

Les futures règles n'empêcheront pas les professionnels de proposer aux consommateurs des accords contractuels allant au-delà de la protection prévue dans la directive.

Les contrats à distance couvriront tous les cas dans lesquels des contrats sont conclus par le recours exclusif à des techniques de communication à distance (vente par correspondance, Internet, téléphone ou fax, par exemple). Les contrats hors établissement couvriront les contrats conclus en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur ou sur son lieu de travail.

Champ d'application : la directive s'appliquerait aux contrats à distance et hors établissement conclus entre un professionnel (public ou privé) et un consommateur, ainsi qu'aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance. Toutefois, **la directive ne s'appliquerait pas aux contrats conclus dans des domaines tels que les biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, les services financiers, les services de transport de voyageurs, certains services sociaux, les soins de santé et les jeux de hasard.**

Le contenu numérique, comme les programmes informatiques, les jeux ou la musique, qui n'est pas gravé sur un support matériel n'est pas considéré comme un bien au sens de la directive. Par contre, les supports numériques matériels comme les CD et les DVD ou les cartes à mémoire doivent être considérés comme relevant du champ d'application de la directive. Le téléchargement de contenu numérique à partir d'Internet, en tant que contrat de service conclu par voie électronique et exécuté immédiatement, entrerait aussi dans le champ d'application de la directive, mais sans être assorti d'un droit de rétractation.

La nouvelle directive remplacera la directive 85/577/CEE concernant les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux et la directive 97/7/CE concernant les contrats à distance, qui sont actuellement d'application. En outre, elle complétera les exigences en matière d'information prévues dans la directive relative aux services et dans la directive relative au commerce électronique.

Exigences en matière d'information : avant que le consommateur ne soit lié par un contrat, le professionnel devra:

- fournir à celui-ci, sous une forme claire et compréhensible, les informations obligatoires nécessaires. Ces informations seront communiquées sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée; et
- obtenir le consentement du consommateur à tous frais supplémentaires (en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel).

Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, ce dernier sera exempté du paiement de ces frais ou pourra prétendre à leur remboursement.

En ce qui concerne les contrats à distance devant être conclus par voie électronique, en vertu desquels le consommateur serait tenu d'effectuer un paiement, **le consommateur ne sera lié par le contrat qu'après confirmation explicite de sa part**. La possibilité dont disposaient les États membres d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information aux prestataires de services établis sur leur territoire est maintenue.

Droit de rétractation : sous réserve d'exceptions et de certaines obligations, le consommateur aura le droit de se rétracter d'un contrat à distance ou hors établissement, dans un délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision et sans aucun coût. Pour exercer ce droit, le consommateur doit notifier au professionnel sa décision de se rétracter du contrat, par exemple par lettre écrite, télécopie ou courrier électronique, ou au moyen d'un formulaire type, avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, le professionnel remboursera tous les paiements reçus de la part du consommateur au plus tard 14 jours à compter de la date de réception de la communication de la rétractation. Pour ce qui est des contrats portant sur la vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à réception des biens. Les États membres pourront introduire ou conserver dans leurs dispositions législatives nationales une interdiction de paiement pendant le délai de rétractation.

Entrée en vigueur : les dispositions de la directive seraient applicables aux contrats conclus après trente mois après l'entrée en vigueur de la directive.

À noter que le Parlement devrait rendre son avis au cours du premier semestre de 2011.

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 07/06/2010

Le Conseil a noté que la délégation allemande souhaitait une législation européenne en vue de lutter contre les coûts dissimulés sur Internet (doc. [10604/10](#)).

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 03/12/2009

Le Conseil a tenu un **débat d'orientation** sur le projet de directive. Les résultats du débat fourniront des indications et une base solide pour poursuivre les travaux au cours des mois à venir.

Les interventions ont porté sur les **grands défis** à venir, parmi lesquels:

- la situation des consommateurs et des citoyens sur le marché intérieur;
- l'évolution technique et le commerce électronique qui est, par nature, sans frontière;
- la dimension transfrontalière entre régions, entre pays voisins et sur l'ensemble du marché intérieur; et
- la nécessité de trouver un équilibre entre droits des consommateurs et obligations des opérateurs.

Même si, dans les différents États membres, la situation de départ n'est pas toujours la même, il est **nécessaire d'adopter davantage de règles communes** afin de réaliser une politique européenne moderne et claire à l'égard des consommateurs, garante de la sécurité juridique.

La présidence suédoise tiendra compte des points de vue exprimés par les délégations au stade de la mise au point d'une version révisée du projet de directive.

De nombreuses délégations se sont montrées favorables à une **définition large des contrats à distance et des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux** permettant de s'assurer que les consommateurs ont accès à des informations spécifiques et bénéficient d'un droit de rétractation dans des cas plus fréquents qu'aujourd'hui.

Un certain nombre de délégations ont marqué leur accord quant à des **règles communes sur le droit de rétractation** et une majorité d'entre elles ont évoqué un droit de rétractation du consommateur de quatorze jours, tant pour les contrats à distance que pour les contrats hors établissement.

En ce qui concerne les **règles relatives à la livraison et aux défauts de conformité**, plusieurs participants ont fait part de préoccupations, tout en se montrant déterminés à trouver des solutions.

Un grand nombre d'États membres pense que certains secteurs spécifiques, tels que les contrats portant sur des biens immobiliers ou les contrats relatifs à des services financiers, ne devraient pas être couverts par l'ensemble de la directive.

Les négociations antérieures ont montré qu'il était nécessaire de préciser le texte de la proposition de la Commission afin de bien prendre en compte des éléments essentiels tels que le champ d'application de la future directive, la cohérence avec d'autres dispositions législatives communautaires et l'interaction avec le droit général des contrats des États membres.

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.

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 10/12/2010

La présidence belge de l'UE a informé le Conseil du texte de **compromis global** concernant un projet de directive relative aux droits des consommateurs, qui a reçu le soutien de la majorité qualifiée des délégations au sein du Comité des représentants permanents, en vue de dégager une orientation générale lors d'une prochaine session du Conseil.

Dans l'attente de l'avis que le Parlement européen devrait rendre en 2011, le projet de directive vise à harmoniser les règles relatives aux droits des consommateurs dans le cadre des contrats de vente à distance et hors établissement conclus entre des professionnels et des consommateurs, par exemple les ventes transfrontières sur Internet.

Les ministres ont également pris acte de l'édition automnale du "4^{ème} tableau de bord des marchés de consommation" publié par la Commission (doc. [17300/10](#) et [15407/10](#)).

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 24/03/2011 - Texte adopté du Parlement, vote partiel en 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a modifié, suivant la procédure législative ordinaire, la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs.

Le vote sur la résolution législative a été **reporté à une session ultérieure**.

Les principaux amendements apportés à la proposition de la Commission sont les suivants:

Degré d'harmonisation: contrairement à la proposition initiale de la Commission préconisant l'harmonisation complète de la législation de l'UE dans tous les domaines relatifs aux droits des consommateurs, le Parlement se prononce en faveur de l'adoption d'une **approche combinant une harmonisation minimale et une harmonisation complète ciblée** qui harmoniserait pleinement une série d'aspects tels que les exigences en matière d'information, les délais de livraison et le droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement. L'objectif est d'assurer la transparence entre entreprises et particuliers, tout en laissant **les États membres libres d'appliquer des normes plus strictes** dans d'autres domaines, notamment en ce qui concerne le recours en cas de défaut de conformité, par exemple pour des marchandises non décrites comme telles dans le contrat.

Champ d'application: alors que le Conseil souhaite limiter le champ d'application de la nouvelle directive à la seule vente en ligne, de manière à parvenir à une harmonisation complète dans ce secteur, le Parlement a maintenu la proposition de la Commission de façon à **couvrir la quasi-totalité des contrats** relatifs à la fourniture d'un bien ou à la prestation d'un service conclus entre le professionnel et le consommateur, avec seulement **quelques exclusions** concernant par exemple les services financiers, les services sociaux, les soins de santé et les jeux de hasard.

Les dispositions relatives aux obligations d'information des consommateurs et au droit de rétractation ne devraient pas s'appliquer :

- aux contrats à distance et aux contrats hors établissement: a) concernant la formation, l'acquisition ou la transmission de droits ou de garanties sur des **biens immobiliers** ou concernant la construction ou la transformation profonde d'un bâtiment ou la location d'un bâtiment ou d'un appartement; b) relevant du champ d'application de la directive 90/314/CEE concernant les **voyages, vacances et circuits à forfait** ou de la directive 2008/122/CE relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects de l'utilisation des biens à temps partagé ;
- aux contrats hors établissement lorsque le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et lorsque le paiement à effectuer par le consommateur **ne dépasse pas 40 EUR**, si de tels contrats, de par leur nature, sont généralement conclus hors établissement.

Les dispositions relatives au droit de rétractation ne doivent pas s'appliquer aux contrats à distance relatifs à la prestation de services d'hébergement, de transport, de location de véhicules motorisés, de restauration ou de loisirs dès lors que ces contrats prévoient une date ou une période d'exécution déterminée.

Les dispositions relatives aux autres droits des consommateurs spécifiques aux contrats de vente (ex : livraison, transfert du risque, conformité au contrat), ne doivent pas s'appliquer à l'électricité ni à l'eau et au gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

Contenus numériques : les contenus numériques transmis au consommateur sous format numérique, que le consommateur peut utiliser sur une base permanente ou selon des modalités similaires à la possession physique d'un bien, devraient être traités comme des biens au regard de la mise en œuvre des dispositions de la présente directive applicables aux contrats de vente. Cependant, le droit de rétractation ne devrait s'appliquer que jusqu'au moment où le consommateur choisit de télécharger le contenu numérique.

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 et en temps utile**, avant que les consommateurs ne soient liés par un contrat à distance ou un contrat hors établissement.

Par ailleurs, les députés proposent l'introduction de nouvelles obligations d'information comportant : a) 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 ; b) le prix total toutes taxes comprises ; c) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution ; d) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ; e) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat; f) l'obligation pour le consommateur de payer ou de fournir une caution ; g) 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.

Les informations doivent être communiquées au consommateur sur un **support durable**, si cela semble approprié en fonction de la nature du contrat hors établissement, et elles doivent être **lisibles**. En tout état de cause, le consommateur doit avoir la possibilité de demander que les informations lui soient fournies sur papier.

S'agissant du droit de rétractation, le professionnel doit pouvoir recourir à l'information-type concernant la rétractation ainsi qu'au **formulaire de rétractation type**, que le Parlement propose conformément à l'annexe I, parties A et B.

Les députés estiment par ailleurs que la **charge de la preuve** de l'exécution des obligations d'information doit incomber au professionnel.

Un amendement introduit également des règles plus claires pour ce qui est de définir dans quelles circonstances les consommateurs devraient être liés par un contrat à distance pour la fourniture de services, en particulier pour des **contrats conclus par internet ou par téléphone**.

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 Parlement précise que dans le cas d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation commence à courir le jour de la conclusion du contrat ou le jour où le consommateur reçoit copie du document contractuel signé sur un support durable, si ce jour n'est pas celui de la conclusion du contrat.

Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation, **le délai de rétractation devrait être porté à 12 mois**. Cependant, les États membres pourront maintenir la législation nationale en vigueur qui fixe une date plus tardive pour l'expiration du délai de rétractation.

Les députés proposent que le professionnel soit tenu de rembourser tout paiement reçu 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. Ils proposent également que le consommateur ne soit pas tenu de supporter les coûts directs engendrés par le renvoi de biens si le professionnel a accepté dans le contrat de les prendre à sa charge ou si le prix des biens à renvoyer est supérieur à 40 EUR.

Livraison : le Parlement propose que le professionnel, si les parties ne sont pas convenues de la date de livraison, soit tenu d'effectuer la livraison dès que possible et, au plus tard, **30 jours après la conclusion du contrat**. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison, le consommateur doit avoir le droit de résilier le contrat à moins que les biens ne soient livrés dans un nouveau délai déterminé par le consommateur, qui n'excède pas 7 jours. Le consommateur devra informer le professionnel, par écrit, du nouveau délai de livraison et de son intention de résilier le contrat si la livraison n'a pas lieu avant la fin de ce nouveau délai de livraison.

Le consommateur doit avoir le droit de résilier immédiatement le contrat si le professionnel a implicitement ou explicitement refusé de livrer les biens ou lorsque le respect de la date de livraison convenue est considéré comme un élément essentiel du contrat. Lorsque le contrat est résilié, le professionnel doit rembourser immédiatement, et, en tout état de cause, au plus tard dans les 7 jours suivant la résiliation du contrat, toute somme payée en application du contrat.

En cas de contrat conclu à distance, le consommateur a le droit d'exiger du professionnel la livraison d'un bien ou la prestation d'un service dans un autre État membre. Le professionnel doit satisfaire le consommateur, pour autant que cela soit techniquement possible et que le consommateur accepte de supporter l'ensemble des coûts qui en découlent.

Durée des contrats : les députés estiment que les contrats conclus entre des consommateurs et des professionnels ne doivent prévoir aucune période d'engagement initial supérieure à 12 mois. À la fin de la période d'engagement initial de 12 mois, les consommateurs doivent avoir le droit de mettre fin au contrat à tout moment.

Recours en cas de défaut de conformité : le Parlement propose une **hiérarchie des solutions**, les États membres conservant la possibilité de s'en écarter, si les mesures sont nécessaires et correspondent au principe de la proportionnalité et de l'efficacité. La hiérarchie prévoit que, dans un premier temps, le consommateur peut exiger le rétablissement de la situation contractuelle du bien grâce à une réparation ou un remplacement, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné. Il peut ensuite exiger une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat de vente si par exemple il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien ou si le professionnel a refusé de remédier au défaut de conformité.

Par ailleurs, en ce qui concerne les **délais et la charge de la preuve**, les députés ont supprimé l'obligation pour le consommateur de signaler un défaut de conformité. Dans ce cas également, les États membres doivent avoir la possibilité d'adopter ou de maintenir des dispositions juridiques impliquant un niveau de protection plus élevé des consommateurs.

Clauses contractuelles : les députés proposent que ce chapitre soit applicable aux clauses contractuelles n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle. En ce qui concerne le degré d'harmonisation, ils précisent que, sauf disposition contraire, les États membres ne peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles établies par la directive, notamment des dispositions plus ou moins strictes visant à assurer un niveau de protection des consommateurs différent.

Lors de l'appréciation du caractère abusif d'une clause contractuelle, l'autorité nationale compétente devrait prendre également en considération la manière dont le contrat a été rédigé et transmis au consommateur par le professionnel.

Réexamen : sur la base des informations reçues de la part des États membres et des organisations de consommateurs, la Commission devrait présenter, au plus tard un an après expiration du délai de transposition et ensuite tous les trois ans, un rapport sur l'application de la directive, assorti d'éventuelles propositions d'adaptation de la directive.

Droits des consommateurs

2008/0196(COD) - 28/05/2009

La présidence a présenté un **rapport sur l'état des discussions** qui ont eu lieu depuis la présentation de la proposition par la Commission en octobre 2008.

Après un premier examen du texte, les travaux au sein des instances préparatoires du Conseil se sont concentrés sur une série d'aspects déterminants de la proposition, qui concernent les définitions, le champ d'application de la directive, les obligations en matière d'information et le droit de rétractation en cas de contrats hors établissement et de contrats à distance.

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.