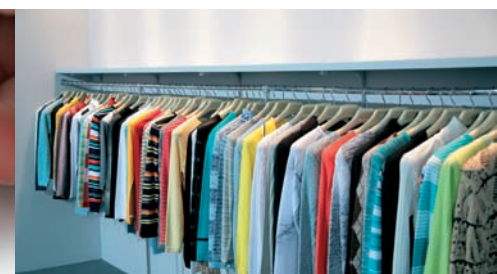


Guide  
destiné  
aux  
décideurs

# La Directive Droits des Consommateurs

Prendre la bonne direction ?

COMPTER 10 IDÉES POUR L'AMÉLIORER



# Directive concernant les droits des consommateurs

## Prendre la bonne direction

### INTRODUCTION



### Pourquoi une directive sur les droits des consommateurs ?

L'Union européenne s'est dotée depuis longtemps d'une politique de protection des consommateurs et a légiféré en la matière, en fixant des normes de protection. En effet, ce type de législation est un élément fondamental du projet européen. Il y a peu de droits que les citoyens exercent plus souvent et qu'ils apprécient autant que leurs droits de consommateurs.

La proposition de directive sur les droits des consommateurs a été présentée par la Commission en octobre 2008. Elle fond quatre directives existantes, à savoir la directive sur les clauses contractuelles abusives, la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, la directive sur les contrats à distance et la directive sur les ventes en porte à porte en une seule directive « horizontale ».

Cette proposition de législation est l'une des plus importantes dans l'histoire récente de l'UE et, incontestablement, sous l'actuelle législature du Parlement européen. Elle pourrait avoir des conséquences nombreuses et quotidiennes sur les droits d'achats de tous les Européens. La directive proposée fournit en effet le cadre juridique de la plupart des contrats d'achats des consommateurs, qu'ils aient été conclus dans leur pays ou à l'étranger, qu'il s'agisse de courses à l'épicerie du coin ou d'achats en ligne sur Internet.

Pourtant, dans sa proposition, la Commission a changé le niveau minimal actuel de protection des directives existantes en niveau maximal de protection. Cette stratégie diminue la protection des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, en particulier dans les « anciens » États membres.

Le BEUC, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs, et ses 43 organisations membres nationales estiment que la proposition de la Commission présente des lacunes fondamentales et qu'elle doit par conséquent être considérablement remaniée avant de mériter son nom.

### Dans le brouillard de l'harmonisation ?

Le problème le plus urgent et à examiner le plus attentivement, est l'application de l'harmonisation complète à presque toutes les dispositions de cette directive. L'harmonisation complète est en effet proposée tout au long du texte et se justifierait en arguant qu'elle apporterait une plus grande simplicité et clarté juridique. Toutefois, les preuves à l'appui d'une telle revendication ne sont pas légion. Les conséquences de l'harmonisation complète sont doubles :

- Elle uniformise toutes les lois et protections concernées dans les États membres, au niveau indiqué dans la directive.
- Les États membres ne pourront donc plus introduire à l'avenir de législation allant au-delà du niveau harmonisé.

L'harmonisation complète telle qu'elle est proposée par la Commission entraînerait la dilution du droit actuel de la consommation et empêcherait à l'avenir les pouvoirs législatifs nationaux d'adopter les lois nécessaires. En dehors des deux problèmes majeurs que suscite une telle approche, il y a beaucoup d'autres failles fondamentales dans l'idée d'une harmonisation complète du droit européen des contrats.

## Quelles seraient les conséquences et comment agir ?

Sur le plan économique, rien n'indique qu'une harmonisation complète stimulerait le commerce transfrontalier, ce qui est la priorité de la Commission. En outre, le manque évident de confiance des consommateurs par rapport au fait d'acheter en ligne des articles provenant d'un autre pays que le leur ne peut être résolu en imposant les mêmes règles partout dans l'UE (et, ce faisant, en retirant de nombreux droits bien établis des consommateurs dans toute l'Europe).

Sur le plan juridique, il est hautement improbable que l'objectif d'un « ensemble unique de règles » puisse se réaliser. L'harmonisation complète peut sembler un concept attrayant au premier abord. Cependant, son application au droit des contrats de consommation, qui est indissociablement lié au droit civil national, avec ses nombreuses particularités nationales, est vouée à l'échec. Par contre, il est plus plausible que les contentieux sur les questions de délimitation se multiplieraient et qu'apparaîtrait un nouveau flou juridique, comme ça a été le cas avec la récente application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

L'adoption de l'harmonisation complète exigerait que de nombreux États membres affaiblissent des lois de protection des consommateurs solides et en vigueur depuis longtemps vers le niveau plus faible de la directive. En créant une limite législative, elle s'avérerait trop peu souple pour s'adapter au comportement des consommateurs et aux marchés qui évoluent constamment et rapidement.

Par contre, une harmonisation minimale à un niveau élevé de protection des consommateurs, couplée avec une harmonisation complète des règles spécifiques et techniques uniquement, par exemple les exigences de forme, la durée du délai de rétractation, la définition du « consommateur », etc., est à la fois appropriée et pratique.

Par conséquent, la meilleure voie à suivre dans la révision de l'acquis communautaire de protection des consommateurs serait d'appliquer une formule « mixte » ou « différenciée » d'harmonisation, l'harmonisation minimale étant la règle de base, et de permettre l'harmonisation complète selon les principes expliqués ci-dessus.

## Législation résistante à l'épreuve du temps ?

La directive concernant les droits des consommateurs déterminera sans doute les transactions quotidiennes des consommateurs dans l'UE pour les générations à venir, mais la proposition sous sa forme actuelle ne prévoit pas de cadre pour que cette législation résiste à l'épreuve du temps. En particulier dans le domaine du contenu et des produits numériques (par exemple, les achats de contenu téléchargé dont la musique, les films, les logiciels, les jeux, etc.).

Alors que la proposition de directive est présentée comme un moyen de stimuler le commerce électronique, il ne prévoit pratiquement rien pour adapter l'environnement juridique aux nouvelles technologies. Le BEUC demande par conséquent: a) l'introduction de dispositions donnant aux consommateurs le droit à une garantie sur les produits numériques b) que l'on fournisse les informations nécessaires avant l'achat c) une protection contre les clauses abusives dans les « contrats de licence utilisateur final » qui sont couramment utilisées dans l'environnement numérique.

Si l'UE tient à stimuler les échanges transfrontaliers, elle doit promulguer des lois qui renforcent les moyens d'action des consommateurs, y compris par rapport aux nouvelles technologies et aux nouveaux modèles commerciaux. L'UE doit inspirer confiance aux consommateurs et non les rendre méfiants. Il faut une protection plus élevée et plus efficace et non qu'un faible niveau de protection identique partout devienne la norme. L'élément moteur derrière cette législation cruciale doit être les droits quotidiens des consommateurs européens, et non ceux des vendeurs.

Dans cette optique, nous demandons au Parlement européen et au Conseil de l'Union européenne de s'attacher à ce que la proposition de directive soit améliorée.

[Veuillez trouver ci-joint la liste des 10 points au premier plan de nos préoccupations](#)



# 10 Sujets de préoccupation – comment améliorer la proposition de directive

Les principales préoccupations du BEUC figurent ci-dessous. Nous demandons aux députés européens de créer une directive efficace et équitable en modifiant la proposition en conséquence.



> **Formalités du contrat** : La liste des exigences formelles qui figurent dans la proposition en ce qui concerne la passation des contrats « à distance » et « en dehors des établissements commerciaux » est insuffisante. Des exigences nationales actuelles pourraient devoir être abrogées et les États membres perdraient dans ce cas le pouvoir de régler les problèmes apparaissant avec de nouvelles pratiques de marché.

A  
AMÉLIORER

> **Obligations d'information** : L'existence d'une liste immuable d'informations obligerait les États membres à abroger les lois nationales en vigueur qui prévoient des exigences plus complètes en matière d'information, qu'elles soient spécifiques ou générales.

A  
AMÉLIORER

> **Droit de rétractation** : Protéger le droit du consommateur de résilier un contrat de façon appropriée est indispensable. La proposition reprend essentiellement les règles minimales existantes, sauf que les États membres perdraient dorénavant la possibilité d'améliorer ces règles au niveau national.

A  
AMÉLIORER

> **Livraison de biens** : Les règles posées dans la proposition ne sont pas pratiques.

A  
AMÉLIORER

> **Garanties légales** : La proposition voit une réduction significative des droits de garantie des consommateurs (comme le remboursement, le remplacement, le retour à l'expéditeur, etc.) dans de nombreux États membres. D'importantes spécificités des droits de garantie en pâtiraient.

A  
AMÉLIORER

> **Clauses contractuelles abusives** : Les listes des clauses abusives sont incomplètes, immuables et réduisent les mesures de protection dans de nombreux États membres.

A  
AMÉLIORER

> **Responsabilité conjointe** : La responsabilité conjointe à la fois du commerçant et du producteur pour les produits défectueux renforcerait la confiance des consommateurs.

A  
INTÉGRER

> **Moyens de paiement** : Le choix du consommateur entre différents moyens de paiement doit être garanti.

A  
INTÉGRER

> **Durée des contrats** : « Enfermer » les consommateurs dans des contrats à long terme, avec des périodes de préavis abusives pour annuler ou changer de sous-traitant /prestataire devrait être interdit.

A  
INTÉGRER

> **Produits numériques** : Il faudrait établir des règles modernes de protection des consommateurs pour les produits numériques achetés en ligne, par exemple, la musique, les logiciels et les vidéos.

A  
INTÉGRER

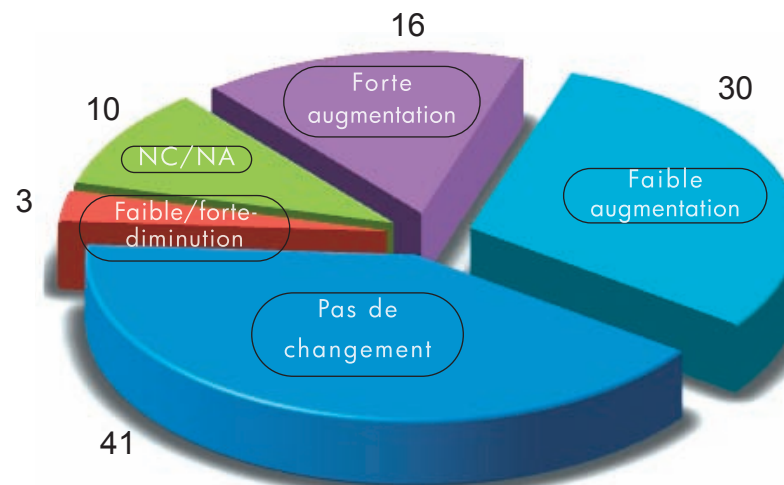


# Faible confiance des consommateurs dans le commerce transfrontalier

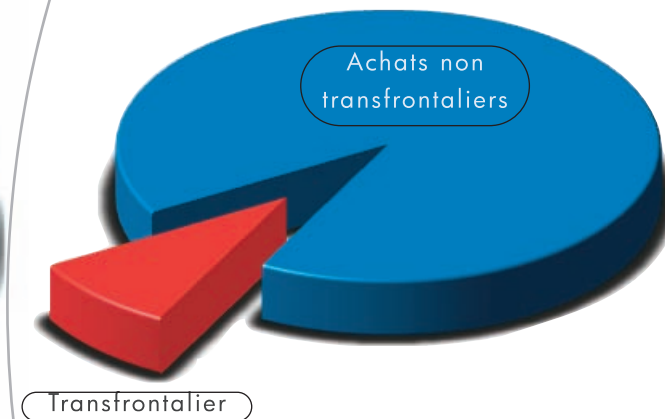
La directive relative aux droits des consommateurs constitue-t-elle le remède adéquat ?

Il y a de nombreuses raisons qui découragent les consommateurs de faire des achats transfrontaliers en ligne\*\*. Par exemple :

- Les consommateurs sont préoccupés par la sécurité des paiements et la protection des données (31% sont réticents à l'idée de communiquer leurs coordonnées de carte sur Internet).
- Ils préfèrent peut-être effectuer leurs achats dans leur propre langue.
- Les consommateurs n'ont pas accès à Internet.
- Les consommateurs préfèrent tout simplement faire leurs achats dans des magasins traditionnels.
- Avec des produits achetés à l'étranger, les consommateurs redoutent davantage de ne pas être livrés et rechignent à payer des frais de livraison élevés.
- Le contrôle de l'application des lois à l'étranger et les recours sont perçus comme un obstacle majeur. 71% des consommateurs pensent qu'il est plus difficile de résoudre des problèmes tels que ceux qui sont liés aux plaintes, retours à l'expéditeur, réductions de prix ou garanties quand on effectue des achats auprès de fournisseurs situés dans d'autres pays européens.



Selon l'Eurobaromètre de la Commission, 74% des professionnels déclarent que l'harmonisation des lois ferait peu, voire aucune différence pour leurs activités transfrontalières.\*



Au moment de l'enquête, 9% des consommateurs européens seulement effectuaient des achats transfrontaliers.\*

Les consommateurs restent méfiants par rapport aux achats transfrontaliers en ligne. Il faudrait manifestement prendre des mesures pour tenter d'améliorer cette situation. Mais l'harmonisation complète du droit des contrats de consommation, telle qu'elle est proposée dans la directive concernant les droits des consommateurs, constitue-t-elle la bonne solution ? Si l'on en juge les faits ci-dessus, il est clair que non, que l'on se place du point de vue des consommateurs ou des entreprises.

\* = Statistiques citées par l'Eurobaromètre Flash 2008 de la Commission (n° 224)

\*\* = Statistiques extraites du document de travail destiné au personnel de la CE sur le commerce électronique transfrontalier (2009) SEC 283 final



# Glossaire - une explication sur quelques termes

## Révision de l'Acquis Communautaire du droit de la consommation

Lancée par la Commission en 2004, elle englobe 8 des principales directives de protection des consommateurs. L'objectif suprême de la révision de la Commission est de réaliser un véritable marché intérieur qui trouve un juste milieu entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, tout en respectant le principe de subsidiarité.

## Harmonisation minimale

L'harmonisation minimale uniformise le niveau réglementaire (dans le cas de la présente directive, le niveau de protection des consommateurs) à un niveau de base que les États membres doivent appliquer. Cependant, si leurs lois nationales vont au-delà de cette norme, les États membres ne doivent pas réduire le niveau de protection. L'important est que les États membres soient libres d'améliorer ce niveau de protection ou de le dépasser dans la future législation.

## Harmonisation complète (ou maximale)

L'harmonisation complète ou maximale signifie que les États membres ne peuvent s'écarter de la norme fixée. Si la loi actuelle offre un niveau de protection supérieur, les États doivent abroger les mesures concernées afin de se conformer à la directive. Ils ne peuvent pas non plus dépasser le niveau dans de futures lois ou introduire de nouvelles règles dans le domaine couvert par cette législation européenne.

## Droit de rétractation

Ce droit habilite les consommateurs qui ont acheté un bien ou un service en dehors d'un établissement commercial ou à distance à résilier le contrat dans un délai déterminé (délai de « réflexion ») après l'achat. Actuellement, la durée du droit de rétractation varie selon les États membres.

## Délai de « réflexion »

La période pendant laquelle un consommateur est habilité à exercer son droit de rétractation.

## Contrats conclus en dehors d'un établissement commercial

Tout accord de vente ou de service conclu en dehors des locaux de l'entreprise, par exemple, dans la rue, sur votre pas de porte, etc. Également connu sous le nom de « vente directe ».

## Contrat « à distance »

Tout accord de vente ou de service conclu en dehors d'un établissement commercial et de la présence physique simultanée du vendeur et du consommateur. Ce type de contrat recouvre les ventes par téléphone, courrier et Internet.

## Clauses contractuelles abusives

Clauses qui sont interdites lors de la passation de contrats. Elles créent un déséquilibre de pouvoir entre les droits et les obligations des parties contractantes (dans ce cas, consommateur et vendeur).

## Défaut de conformité

Quand un bien ou un service n'est pas adapté à l'usage pour lequel il a été acheté (par exemple, il présente un défaut) ou qu'il ne correspond pas à la description fournie dans le contrat ou la déclaration de prévente.

# F

## ormalités (axées sur les contrats conclus à distance et « en dehors des établissements commerciaux »)

Les articles 10 et 11 de la proposition de la Commission établissent certaines exigences formelles de présentation que les contrats conclus à distance et en dehors des établissements commerciaux doivent respecter. Ces exigences existent dans de nombreux États membres et sont essentielles pour garantir que le consommateur dispose d'informations bien présentées et suffisantes avant de choisir de s'engager par contrat.

En principe, il faut se réjouir de leur existence au niveau européen. Cependant, nos analyses montrent que l'harmonisation maximale appliquée à ces dispositions pourrait mettre en péril les exigences nationales non représentées dans la proposition (par ex., la loi française sur les contrats négociés par téléphone), la loi belge sur l'obligation d'un bon de commande pour tous les contrats).

En pratique, cette approche signifie que les pays qui bénéficient de protections plus fortes concernant la présentation des contrats devraient en réduire le niveau. En outre, les États membres ne pourraient plus réagir aux nouvelles pratiques de marché en imposant d'autres formalités.

Il faut garantir que les informations utiles parviennent au consommateur avant de lui imposer toute obligation. Pour les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (également connus sous le nom de « vente directe »), un amendement devrait préciser que le bon de commande doit être fourni au consommateur en toute circonstance et avant la conclusion du contrat. Cela permet au consommateur de faire un choix en meilleure connaissance de cause.

Par ailleurs, les formalités requises pour conclure des contrats à distance doivent être adaptées à l'environnement numérique moderne, en particulier pour lutter contre certaines pratiques commerciales préjudiciables aux consommateurs qui deviennent pratique courante sur Internet.

Par exemple, dans de nombreux pays, il y a eu des victimes de contrats coûteux et trompeurs dont les médias ont parlé comme des victimes « internet cost traps ». Dans ces cas, le consommateur ignore que l'offre reçue (pour des horoscopes, sonneries d'appel, recettes de cuisine, etc.) n'est pas gratuite et il se retrouve lié à un abonnement classique et coûteux pour ces services.

Pour combattre ces pratiques, il est impératif de renforcer l'obligation des entreprises d'informer les consommateurs du paiement obligé de ces services. Le contrat ne devrait être valable qu'à partir du moment où le consommateur confirme sa connaissance de cet aspect.

### SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Alex, un adolescent, surfe sur Internet et clique sur une bannière publicitaire qui offre des sonneries d'appel pour les GSM. Comme demandé, il remplit un formulaire, pensant qu'il télécharge simplement une sonnerie gratuite, mais en fait, il accepte sans le savoir, un abonnement mensuel coûteux.

La proposition ne traite pas de cette question.



# bligations d'information

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Martine, une Française d'un certain âge, achète un magazine prisé auprès d'une compagnie de vente directe. A la livraison du magazine, Martine est déçue de sa qualité. Comme elle connaît ses droits, elle demande l'annulation d'achat. Mais quand elle contacte la compagnie, on lui dit qu'elle doit payer et recevoir le magazine malgré ses griefs. D'après la proposition, elle n'a aucun droit de rétractation pour les publications.

En outre, la proposition n'oblige pas le professionnel à informer le consommateur de l'absence de droit de rétractation.



**A**vant de conclure tout marché, les consommateurs doivent être correctement informés des caractéristiques du bien ou du service qu'ils veulent acheter et des conditions du contrat. C'est un aspect fondamental pour pouvoir prendre une décision éclairée avant le paiement.

Les articles 5 et 9 de la proposition de la Commission établissent une liste générale des exigences en matière d'information qui doivent être respectées par le vendeur avant de conclure tout accord de vente ou de prestation de service. Les États membres ne peuvent maintenir ni introduire dans leurs lois des obligations supplémentaires d'informations à celles qui sont prévues dans la proposition.

Fondamentalement, répertorier les exigences d'information est une mesure positive. Toutefois, l'exhaustivité des listes dans la proposition pose problème. La législation nationale en vigueur qui offre un niveau de protection plus élevé devra être abrogée et les États membres ne pourront pas réagir à des problèmes futurs.

Une autre conséquence importante au fait d'imposer une liste exhaustive des obligations en matière d'information sur les contrats est que les États membres sont libres d'adopter des exigences supplémentaires d'informations pour les contrats entre entreprises, mais pas entre entreprises et consommateurs.

Dans le cadre des contrats de services dans certains secteurs clés (par exemple, les services sociaux, les services de santé, les services financiers, les services des agents immobiliers, des conseillers juridiques, etc.), de nombreux États membres ont mis en place des obligations d'information qui vont plus loin que celles prévues dans la proposition.

Dans les contrats pour la vente de biens, la liste proposée reste en deçà de certaines exigences nationales qui, par exemple, réglementent la sécurité d'utilisation de certains produits. Il s'ensuit que celles-ci devraient être abrogées.

Par ailleurs, verrouiller une liste d'obligations d'information serait incompatible, dans certains États membres, avec une obligation générale d'information. L'existence d'une liste exhaustive des exigences d'information supprimerait les devoirs d'information plus généraux qui existent dans la législation nationale. Par conséquent, en attendant qu'une étude détaillée des effets que pourrait avoir une liste exhaustive soit terminée, les États membres devraient conserver la possibilité d'ajouter des exigences d'information générales ou spécifiques aux listes proposées.

Enfin, certaines obligations d'information importantes font défaut dans la proposition de la Commission et elles devraient être ajoutées. Par exemple :

- L'information sur l'absence de droit de rétractation
- La durée de validité d'une offre
- Les frais de retour du produit en cas de rétractation
- Le numéro de téléphone du professionnel



# Droit de rétractation

Lorsque les consommateurs achètent des biens ou services à distance (par exemple, via Internet, des catalogues, etc.) ou qu'ils sont démarchés chez eux par un professionnel, il faut des règles pour garantir que les circonstances entourant l'achat ne sont pas exploitées à leur détriment.

Le droit de rétractation habilite les consommateurs qui ont acheté un bien ou un service en dehors d'un établissement commercial ou « à distance » à résilier le contrat dans un délai déterminé (délai de réflexion) après l'achat. Ce droit constitue un fondement essentiel de la protection légale des consommateurs. Il devient encore plus important dans les contextes transfrontaliers, pour ce qui concerne les achats en ligne ou par téléphone.

L'aspect positif de la proposition de la Commission est qu'elle prolonge la durée du droit de rétractation de 7 à 14 jours (calendrier). Toutefois, le niveau de protection des consommateurs de la réglementation proposée (articles 12-20) est trop faible si elle devait devenir le standard européen et il doit être augmenté.

- Pour plus de clarté, le début du délai de rétractation devrait être similaire pour les contrats conclus en dehors des établissements commerciaux et les contrats conclus « à distance ».
- S'il commençait trop tôt, le délai de réflexion proposé réduirait les droits actuels des consommateurs dans de nombreux pays. Cela est particulièrement évident dans le cas des « contrats conclus en dehors des établissements », où le consommateur n'a pas la possibilité d'inspecter les marchandises en personne avant la livraison, ou lorsque les informations requises n'ont pas été communiquées avant la conclusion du contrat. Le délai de réflexion doit commencer lorsque l'information sur le droit de rétractation a été transmise au consommateur ou lorsque le bien a été livré, la date la plus tardive étant retenue.
- Dans la proposition, si le vendeur omettait d'informer le consommateur de son droit de rétractation avant la passation d'un contrat à distance ou en dehors d'un établissement commercial, le délai de rétractation serait prolongé jusqu'à 3 mois seulement. Le BEUC estime que ce délai est beaucoup trop court - un niveau élevé de protection des consommateurs exige une plus grande prolongation du délai. Les directives actuelles offrent un niveau plus élevé de protection et dans de nombreux pays, le délai est beaucoup plus long, voire illimité. C'est pourquoi nous demandons une période minimale d'un an.
- Dans la proposition de la Commission, l'exercice du droit de rétractation est soumis à des obligations formelles imposées aux consommateurs. Pourtant, l'exercice de ce droit essentiel devrait favoriser le consommateur et lui faciliter les choses. Le BEUC propose que, pour les marchandises, le renvoi de l'article fasse office de rétractation et que le coût du renvoi de la marchandise soit supporté par le vendeur, du moins pour les articles dont le retour est coûteux.

On peut déplorer que la proposition maintienne la plupart des exemptions au droit de rétractation prévues dans les directives actuelles. Néanmoins, la Commission n'a procédé à aucune évaluation d'impact sur l'à-propos de ces exemptions. Le BEUC estime qu'à tout le moins, les exemptions suivantes devraient être supprimées dans l'optique d'un marché intérieur moderne, auquel les citoyens peuvent se fier.

- Sites d'enchères sur Internet
- Hébergement, transport et location de voiture
- Journaux et magazines

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Lars, un consommateur danois, est démarché chez lui à Copenhague par une compagnie de vente directe. Il achète un portfolio d'une valeur de 200 euros. A la livraison un mois plus tard, il constate que la qualité des photos n'est pas très bonne. Il voudrait donc le renvoyer et obtenir le remboursement grâce à son droit de rétractation qui, au Danemark, est valable dès la réception de l'article.

D'après la proposition de la Commission, il ne pourrait pas annuler le contrat puisque le délai de réflexion de 14 jours commence au moment de l'achat.



# Livraison des biens

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Teresa, du Portugal, achète un cadeau en ligne pour l'anniversaire d'une amie. Pour le recevoir à temps, elle l'achète bien à l'avance et on lui dit que le cadeau arrivera la veille de l'anniversaire. Elle attend patiemment, mais l'objet n'arrive pas.

Néanmoins, son amie décide de reporter la soirée car elle souhaite recevoir d'abord son cadeau. La proposition actuelle n'est pas pratique car Teresa n'aurait pas la possibilité de choisir entre une livraison tardive ou la résiliation du contrat. Ainsi, si elle souhaitait offrir l'objet à son amie à une date ultérieure, elle ne pourrait pas le faire.



Les problèmes de livraison constituent très souvent les principaux motifs de plaintes des consommateurs à l'égard du commerce électronique. Les Eurobaromètres de la Commission l'ont montré à maintes reprises. C'est pourquoi, la Commission propose pour la première fois des règles à l'échelle européenne concernant les délais de livraison et les défauts de livraison tels que les livraisons tardives (article 22).

Alors que nous saluons l'intention déclarée de la Commission de fournir aux consommateurs des recours efficaces en cas de problème de livraison du produit, nous pensons au BEUC que les règles proposées ne sont pas vraiment pratiques ou adaptées pour aider les consommateurs à faire face aux problèmes de livraison.

- Dans la proposition, le délai de livraison par défaut est fixé à 30 jours. C'est la règle actuellement applicable aux contrats à distance. Il est clair que ce délai est beaucoup trop long pour s'appliquer à tous les achats, comme le met en avant la présente directive. Dans la grande majorité des ventes en face à face, la livraison est effectuée soit immédiatement, soit dans un délai inférieur à 30 jours. C'est pourquoi nous préconisons que l'on ajoute une obligation de livrer sans délai excessif et avant 30 jours.
- Dans le cas où une marchandise serait livrée avec retard, la proposition prévoit que le consommateur soit remboursé de la somme versée dans la semaine suivant la livraison. Mis à part le fait que la règle ne dit rien du sort du contrat (est-il résilié ou non ?), il n'est pas nécessairement dans l'intérêt du consommateur d'être remboursé automatiquement dès l'expiration du délai de livraison. Seuls les consommateurs savent si une livraison tardive pourrait encore être utile ou acceptable pour leurs besoins individuels et variés. Par conséquent, les consommateurs devraient avoir le choix entre accepter une livraison tardive ou résilier le contrat.

# Garanties légales

Lorsqu'un produit s'avère défectueux, les consommateurs devraient pouvoir choisir le recours le plus approprié et adapté à leurs besoins particuliers. Ils doivent pouvoir compter sur le droit à une garantie légale facilement applicable et pratique, surtout s'ils ont effectué un achat transfrontalier.

Pourtant, quand il est question des garanties légales (articles 24-28), qui sont un élément essentiel pour donner confiance aux consommateurs, la proposition de la Commission donne malheureusement la direction des opérations aux professionnels et pire, supprime des droits de consommateurs acquis depuis longtemps et qui fonctionnent bien dans de nombreux États membres.

Fait très important, la proposition ne permet pas au consommateur de choisir librement parmi les recours disponibles. Au lieu de cela, elle maintient l'ordre de priorité des voies de recours de la directive actuelle. Le premier choix se limite soit à la réparation, soit au remplacement, et permet la résiliation du contrat ou une réduction de prix seulement à un stade ultérieur. Plus préoccupant encore, le choix initial entre la réparation et le remplacement est accordé au professionnel et non pas au consommateur, ce qui réduit de façon spectaculaire les droits des consommateurs dans tous les États membres.

En outre, la directive proposée supprimerait des droits de consommateurs acquis depuis longtemps dans de nombreux États membres. Des recours essentiels tels que le « right to reject » irlandais et britannique ne seraient plus disponibles pour les consommateurs, alors que paradoxalement, ils seraient toujours accessibles aux entreprises, dans leurs relations commerciales avec d'autres entreprises. En outre, beaucoup de pays (dont la Grèce, la Slovaquie, le Portugal, la Lituanie et la Lettonie) qui donnent actuellement aux consommateurs un « libre choix » initial entre quatre voies de recours, y compris l'annulation du contrat, devraient abroger ces droits.

Une législation européenne censée renforcer la confiance des consommateurs ne doit pas entraîner d'affaiblissement des droits nationaux essentiels des consommateurs. Si les consommateurs ont droit à une garantie légale, il devrait leur revenir en premier de choisir le recours existant qui leur convient le mieux, éventuellement moyennant certaines conditions. Après tout, c'est le vendeur qui ne respecte pas le contrat.

En outre, il est essentiel que le droit à la garantie puisse effectivement être exercé par les consommateurs. La question de savoir qui doit prouver que le produit était défectueux au moment de l'achat est une question cruciale. La règle proposée, qui consiste à ce que sur une période de 6 mois suivant l'achat, le consommateur puisse bénéficier de la garantie, sans fournir de preuve de défectuosité, n'est pas suffisante. L'expérience montre qu'après cette période de 6 mois, le droit de garantie est souvent rejeté par les professionnels et les consommateurs devraient payer cher pour obtenir des conseils d'experts, ce qui le plus souvent n'est pas envisageable pour la plupart des gens.

Par conséquent, nous proposons d'étendre la période de présomption de défectuosité à 1 an.

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Le suédois Björn achète un lecteur DVD qui tombe en panne au bout d'un an. Il le rapporte à la boutique, mais le commerçant refuse d'appliquer la garantie, prétendant que le lecteur n'était pas défectueux lors de la vente et que Björn l'a mal utilisé et est donc responsable de la défectuosité.

Pour que la boutique accepte son droit de garantie, Björn devrait fournir un avis d'expert prouvant la mal-façon au moment de l'achat. Cet avis technique lui coûterait presque autant qu'un nouveau lecteur DVD.



# Clauses contractuelles abusives

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Josef, étudiant autrichien en droit, est choqué lorsque sa compagnie d'électricité annonce une augmentation de prix de 20% à partir du mois suivant. Le contrat stipule que la compagnie peut augmenter les prix « en fonction de l'évolution du marché, sans autre explication ». Il demande conseil et apprend que l'augmentation ne se justifie très probablement pas en droit national. Les dispositions relatives à l'augmentation des prix sont justes si elles sont répertoriées dans le contrat, sont justifiées par des faits et ne dépendent pas du bon vouloir de l'entreprise.

D'après la directive proposée, Josef ne pourrait garder son prix initial, mais serait obligé de résilier le contrat. La solution européenne est de toute évidence insatisfaisante. Elle oblige le consommateur à changer de fournisseur, peut-être à plusieurs reprises. La protection nationale serait abrogée.



Les articles 30 à 39 de la proposition réglementent les clauses abusives utilisées dans les contrats. Ils n'apportent rien de neuf par rapport à la directive sur les clauses contractuelles abusives de 1993 toujours en vigueur. La grande différence est que les États membres ne pourront pas maintenir les règles plus protectrices qui sont les leurs ou améliorer celles de la proposition harmonisée de façon complète. C'est une nouvelle particulièrement fâcheuse pour les consommateurs des États membres qui depuis longtemps font la chasse aux clauses contractuelles abusives et poursuivent leurs auteurs.

Un changement de système, à savoir l'adoption de l'harmonisation complète, serait contre-productif et néfaste.

Les pouvoirs législatifs nationaux ne pourraient plus interdire les clauses contractuelles abusives qui ne sont pas expressément répertoriées dans les listes de la proposition. Sur un plan pratique, ce qui est aujourd'hui considéré comme abusif dans certains États membres, pourrait demain ne plus l'être.

En outre, il est important de comprendre que la loi sur les clauses abusives est fondée sur des principes et évolue constamment, principalement en se basant sur la jurisprudence nationale et la transformation des pratiques commerciales.

Pourtant, les entreprises ne tireront pas non plus avantage d'une harmonisation complète, puisque les juges continueront à appliquer les règles générales de droit civil national. Par conséquent, on n'obtiendra pas la clarté juridique accrue espérée par la Commission, mais plutôt plus de flou. La jurisprudence variera selon les pays et à long terme, cela créera de l'ambiguïté juridique.

En ce qui concerne la transparence des clauses en petits caractères dans les contrats, la directive actuelle apporte quelque amélioration. Toutefois, les manquements des professionnels aux obligations de transparence devraient pouvoir être qualifiés juridiquement d'« injustices ». De nombreuses plaintes des consommateurs portent sur la compréhensibilité et l'accessibilité des clauses contractuelles. Trop souvent, les caractères sont volontairement beaucoup trop petits ou les clauses figurent à des endroits peu visibles, que ce soit dans le document ou sur le site Web. Par conséquent, il faudrait supprimer l'interdiction qui est faite aux États Membres de fournir une nouvelle réglementation sur la présentation des clauses (article 31.5).

Une législation de protection des consommateurs moderne devrait garantir l'application des règles relatives aux clauses contractuelles abusives aux produits numériques (par exemple les logiciels, musique, films, etc.). Cet aspect est très important car les produits sont de plus en plus achetés sous format numérique. Les contrats pour ce type de produits comportent souvent des clauses limitant injustement l'utilisation du contenu acheté. Par conséquent, il faudrait préciser que les conditions contractuelles dans l'environnement numérique peuvent être examinées minutieusement afin de vérifier qu'elles ne sont pas abusives et qu'elles ne comportent d'exceptions (article 31.3).



# R Responsabilité conjointe du producteur et du professionnel

Quand un consommateur achète un produit qui s'avère défectueux, d'après la proposition de la Commission, seul le vendeur devra en répondre en cas de recours du consommateur. Cela signifie que le consommateur ne pourrait en aucun cas se tourner vers le producteur pour faire usage de ses droits de garantie légale si le produit présente un défaut.

Pourtant, dans un marché intérieur, la responsabilité directe du producteur contribuerait grandement à gagner la confiance des consommateurs à l'égard des produits et services mis à leur disposition à travers l'UE.

Selon la directive proposée, les consommateurs qui achètent un produit défectueux à l'étranger (par exemple, par Internet ou lors d'un séjour dans un autre pays de l'UE) devraient renvoyer le produit défectueux au vendeur étranger pour faire valoir leurs droits de garantie. Même si le producteur a un point de vente dans le pays d'origine du consommateur, le consommateur n'a pas le droit de demander la réparation ou le remplacement au producteur.

Pire encore, si le produit est réparé par le vendeur dans l'État membre étranger, mais qu'il ne fonctionne toujours pas correctement ou revient encore défectueux, le consommateur devra faire aller et venir l'article à travers l'UE, quelle que soit la distance du producteur par rapport au domicile du consommateur.

Ce n'est certainement pas de cette façon que le marché intérieur devrait fonctionner pour les consommateurs. Par conséquent, le BEUC recommande vivement l'introduction de la responsabilité du producteur devant le consommateur pour les produits défectueux.

La responsabilité conjointe est discutée au niveau européen depuis de nombreuses années et nous sommes déçus que la Commission qui, auparavant était favorable à un tel régime, n'ait pas saisi l'occasion de proposer de le mettre en place alors qu'il apporterait des avantages concrets aux consommateurs.

La responsabilité directe du producteur existe déjà dans de nombreux pays et rien n'indique qu'elle ait eu un effet néfaste sur les marchés.

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Lukas est un consommateur allemand qui profite de ses vacances au Royaume-Uni pour acheter un ordinateur. De retour chez lui, il se rend compte que l'écran ne fonctionne pas correctement et qu'il doit être réparé. Il apporte le PC à une filiale du producteur située en Allemagne, mais est très déçu quand le producteur rejette toute obligation de réparer la malfaçon.

Lukas est renvoyé au magasin du Royaume-Uni, considéré comme la seule partie légalement responsable, ce qui ne lui convient pas du tout. Il serait obligé de retourner au Royaume-Uni ou d'envoyer le PC par la poste au Royaume-Uni pour tenter d'obtenir réparation.



# Méthodes de paiement

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Karin est à la recherche d'un vol au départ de Madrid, d'où elle est native, vers Londres. Elle trouve un billet à bas prix sur le site Internet d'une compagnie réputée. Elle est ravie de trouver un billet pour « 30 €, tout compris ».

Sur le point de payer, elle se rend compte que ce prix n'est valable que si elle paye avec une carte de crédit spécifique, qu'en l'occurrence, elle ne possède pas. On lui facturera 10 € supplémentaires (Plus de 30% du prix affiché) pour utiliser d'autres moyens. En outre, Karin n'a pas la possibilité de payer en espèces au guichet de la compagnie aérienne, à l'aéroport ou dans une banque.



Il est essentiel que les consommateurs aient le choix entre différents moyens de paiement, en particulier lors d'achats à distance. Il faut faire remarquer que tous les consommateurs n'ont pas accès à des moyens électroniques de paiement comme une carte de crédit/débit ou à des services bancaires en ligne.

Dans de nombreux cas, quand les consommateurs font des achats en ligne, ils n'ont pas assez d'options de paiement à leur disposition. Quand c'est le cas, on leur fait souvent payer trop cher certaines options. Ces frais fonctionnent d'amende quand les consommateurs ne choisissent pas le moyen de paiement privilégié par l'opérateur.

Dans sa proposition, la Commission n'aborde pas ces pratiques regrettables. Considérant l'importance et la fréquence du problème, le BEUC recommande d'introduire certaines règles permettant aux consommateurs de choisir le moyen de paiement qui lui convient le mieux et de ne pas le lui faire payer de manière induue.

- La proposition devrait obliger le professionnel de proposer au consommateur plusieurs moyens de paiement différents et égaux. Parmi ceux-ci, il devrait y avoir les moyens de paiement électroniques (par exemple, carte de crédit ou de débit) et non-électroniques.
- Le commerçant ne devrait pas être autorisé à faire payer au consommateur des frais discriminatoires s'il utilise des moyens de paiements alternatifs en cas de contrats conclus à distance.
- Le consommateur devrait par exemple être autorisé à payer en espèces dans une banque ou un autre point de contact du professionnel dans l'État membre du consommateur.

# Durée des contrats

Actuellement, dans le cadre de nombreux services, par exemple les clubs de gym et de sport, les réseaux téléphoniques, les prestataires de service Internet, les abonnements à des magazines, etc., on propose aux consommateurs uniquement des contrats à long terme, ce qui empêche ces derniers de mettre fin au contrat avant un certain temps.

En raison du manque de transparence des conditions contractuelles, les consommateurs ne se rendent souvent pas compte qu'ils seront liés par contrat pour longtemps et qu'il leur sera impossible de le résilier. Pire encore, il est parfois stipulé que l'annulation n'est pas permise.

Le fait que les contrats soient de plus en plus longs, en particulier les abonnements à des services qui enferment les consommateurs dans un contrat avec le même fournisseur et service, nuit à la concurrence et porte atteinte, en définitive, aux prix et à la qualité des services.

Malgré sa pertinence croissante sur un marché dominé par les services, le problème de la durée des contrats n'est pas traité dans la proposition de la Commission.

Le BEUC propose de réglementer cette question en limitant la durée maximale du contrat initial à 12 mois, au cours desquels le consommateur doit pouvoir résilier le contrat et changer de prestataire s'il le souhaite, moyennant un préavis raisonnable.

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Frank, de Hollande, veut être en forme pour l'été. C'est pourquoi il s'inscrit dans une salle de gym. Deux mois plus tard, il déplore les installations mal entretenues de la salle, ainsi que l'ambiance qui ne lui plait pas.

Toutefois, son contrat stipule qu'il doit payer pour une période minimale d'un an. La proposition actuelle n'aborde pas le fait qu'il est de plus en plus courant pour les consommateurs d'être piégés dans des contrats de longue durée.



# P produits numériques

## SI LA PROPOSITION EST ADOPTÉE :

Tomasz, un jeune polonais, achète un logiciel coûteux en ligne dans une boutique prisée sur Internet. Une fois téléchargé, il essaie de l'utiliser, mais se rend compte immédiatement qu'il ne fonctionne pas. Comme la Commission ne propose pas de garanties légales pour les produits numériques, Tomasz ne sait pas bien quoi faire. Il n'y a aucune sécurité juridique, ni de garanties européennes prévoyant le remplacement du produit ou l'annulation du contrat dans de telles circonstances. Pour les consommateurs, le fait de ne pas avoir de droits clairs équivaut souvent à n'en avoir aucun.



L'achat de produits numériques est devenu pratique courante en Europe. Des millions de consommateurs achètent en ligne de la musique, des films, des logiciels, des sonneries, des jeux, des livres, etc. sous format numérique. La fréquence des ventes des produits numériques augmente sans cesse.

En dépit de l'objectif déclaré de la Commission de stimuler le commerce électronique transfrontalier grâce à cette proposition, cette dernière ne prévoit rien dans ce domaine. Elle ne fournit dès lors pas le cadre juridique solide nécessaire pour que les consommateurs se sentent en sécurité pour acheter des produits numériques à travers l'UE.

Étant donné que la directive proposée constituera, pour de nombreuses années, le fondement juridique pour les achats numériques des consommateurs, il est crucial que cette faille essentielle de la proposition soit comblée. D'après le BEUC, on pourrait considérablement améliorer la proposition de directive moyennant seulement quelques amendements.

La principale question à modifier est la limite actuelle de son champ d'application. Aujourd'hui, la proposition ne couvre que les « objets mobiliers corporels », ce qui signifie que seules les données numériques gravées sur un support physique (CD ou DVD) sont couvertes. Il y a donc là un problème d'efficacité, compte tenu du fait que les achats de produits numériques transférés directement sur le PC du consommateur via Internet augmentent de plus en plus et que les produits sont précisément conçus pour les achats transfrontaliers.

En l'état, la proposition de la Commission ne va pas résoudre les problèmes typiques rencontrés par les consommateurs avec des produits numériques achetés en ligne. Parmi les problèmes courants, citons les produits qui ne fonctionnent pas ou de façon imparfaite, qui ne sont pas interopérables avec le matériel et ne répondent pas aux attentes légitimes. Dans de tels cas de figure, la proposition actuelle n'est d'aucun secours. Les consommateurs sont face à leur droit national, peu clair et souvent pas établi. C'est à l'évidence une insécurité juridique, qui porte préjudice aux consommateurs européens.

Le BEUC propose que les produits achetés sous format numérique, par exemple, une chanson en mp3, soient traités comme des biens corporels et dès lors qu'ils soient assortis d'une série de droits de garantie à travers toute l'UE, car les consommateurs ont la possibilité d'en faire un usage permanent comme s'ils possédaient matériellement le bien.

En outre, les obligations d'information des opérateurs figurant ailleurs dans la proposition ne conviennent pas aux produits numériques. Il faut ajouter des exigences d'informations spécifiques qui permettent aux consommateurs de recevoir des informations suffisantes et claires sur les restrictions d'utilisation des produits numériques, découlant par exemple, de mesures techniques ou de l'absence d'interopérabilité entre le matériel couramment utilisé et les logiciels.



## xemples nationaux

Voici quelques exemples de ce qui se produira dans divers États membres si la proposition est adoptée telle quelle:

...En **France**, les consommateurs perdraient leur droit de payer des marchandises achetées en dehors d'établissements commerciaux uniquement à la fin du délai de réflexion. En **Irlande**, pour exercer leur droit de rétractation, les consommateurs devraient respecter quelques nouvelles exigences de forme, qui ne facilitent pas l'exercice du droit de rétractation et qui n'existent actuellement pas. En **Roumanie**, pour être remboursé en cas de rétractation, les consommateurs devraient attendre que le professionnel reçoive les biens renvoyés. En **Slovaquie**, certains consommateurs ne recevraient plus d'informations sur les coordonnées de l'entreprise du fournisseur avant de conclure le contrat. En **Slovénie**, les consommateurs qui ont acheté un produit défectueux perdraient leur droit de choisir le recours qui leur convient le mieux. Les consommateurs **hongrois** perdraient le droit de garder une partie du montant payé jusqu'au remplacement ou la fin de la réparation. Au **Royaume-Uni**, les consommateurs perdraient leur « right to reject » sur le produit s'il s'avère défectueux après achat. Au **Portugal**, les consommateurs ne pourraient plus bénéficier, après six mois, de la garantie et de la charge de la preuve pour les produits défectueux au moment de la livraison. En **Espagne**, la liste des conditions contractuelles abusives serait considérablement réduite et en **Autriche**, de nombreuses exigences spécifiques en matière d'informations des consommateurs seraient supprimées. Les consommateurs du **Luxembourg** ne pourraient plus jouir du droit de garantie des vices cachés, même longtemps après l'achat. En **Finlande**, la garantie pendant toute la durée de vie du produit serait ramenée à deux ans. De la même manière, aux **Pays-Bas**, où le professionnel doit répondre de la non-conformité tout au long de la durée de vie espérée du produit, les consommateurs **hollandais** se verraient retirer ce droit. En **Lituanie**, les consommateurs ne pourraient plus demander le remboursement si les biens qu'ils ont achetés est livrés défectueux. En **Allemagne**, les consommateurs seraient empêchés d'exercer leur droit de rétractation quand ils achètent des périodiques et magazines par téléphone. Les consommateurs **estoniens** ne pourraient plus résilier un contrat d'abonnement à un magazine signé sur leur pas de porte. A **Malte**, le manque d'information sur le droit de rétractation ne serait plus un motif pour annuler le contrat et la même situation se produirait en **Belgique**. En **Bulgarie**, les consommateurs seraient obligés d'accepter le recours choisi par le professionnel en cas de manque de conformité et en **Italie**, les consommateurs qui achètent des voitures d'occasion auprès de revendeurs pourraient être moins protégés. Au **Danemark**, la durée de garantie légale des articles achetés en seconde main serait réduite et en **Grèce**, les consommateurs perdraient le droit à un remplacement temporaire si la réparation dure plus de 15 jours. Pour évaluer la conformité d'un produit, les **Chypriotes** ne pourraient plus demander que l'on tienne compte de la disponibilité de pièces détachées, d'accessoires et de techniciens spécialisés. Les obligations en matière d'informations précontractuelles seraient diminuées en **République tchèque**. En **Lettonie**, les consommateurs perdraient leur droit à la garantie légale s'ils ne notifient pas l'absence de conformité dans les deux mois alors que ce n'est pas nécessaire actuellement. En **Pologne**, les consommateurs souffriraient d'une diminution de protection en ce qui concerne les règles de charge de la preuve pour les produits défectueux et en **Suède**, les consommateurs perdraient la protection dont ils jouissent actuellement par rapport aux contrats abusifs - la justesse du prix peut être examinée par un juge et le contrat peut être annulé sur cette base.....



# Notes





## La proposition de directive sur les droits des consommateurs

-

Pour de plus amples informations,  
contactez notre équipe d'experts en  
contrat de consommation

-

+32 (0) 2 743 15 90  
[consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)  
[www.beuc.eu](http://www.beuc.eu)



**Bureau Européen des Unions de Consommateurs**  
**The European Consumers' Organisation**

Rue d'Arlon 80  
B-1040 Brussels  
Tél: +32 (0) 2 743 15 90  
Fax: +32 (0) 2 740 28 02  
E-mail: [consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)  
[www.beuc.eu](http://www.beuc.eu)

**Les 43 membres nationaux du BEUC en Europe.**

Arbeiterkammer (AT)  
Verein für Konsumenteninformation (AT)  
Test Achats - Test Aankoop (BE)  
Българска национална асоциация на потрибителите - BNAP (BG)  
Fédération Romande des Consommateurs (CH)  
ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (CY)  
Sdružení Obrany Spotřebitelů České Republiky (CZ)  
Czech Association of Consumers (TEST) (CZ)  
Stiftung Warentest (DE)  
Verbraucherzentrale Bundesverband (DE)  
Forbrugerrådet (DK)  
Eesti Tarbijakaitse Liit (EE)  
Confederación de Consumidores y Usuarios (ES)  
Organización de Consumidores y Usuarios (ES)  
Suomen Kuluttajaliitto (FI)  
Kuluttajat-Konsumenterna ry (FI)  
Kuluttajavirasto (FI)  
Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (FR)  
Organisation Générale des Consommateurs (FR)  
UFC - Que Choisir (FR)  
Consumer Focus (GB)  
Which? (GB)  
Ένωση Καταναλωτών η Ποιότητα της Ζωής - ΕΚΠΟΙΖΩ (GR)  
Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος (GR)  
Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών - ΚΕΠΚΑ (GR)  
Országos Fogyasztónvédelmi Egyesület (HU)  
Hrvatski Savez Udruuga za Zaštitu Potrošača - "Potrošač" (HR)  
Consumers' Association of Ireland (IE)  
Neytendasamtökin (IS)  
Altroconsumo (IT)  
Union Luxembourgeoise des Consommateurs (LU)  
Latvijas Patērētāju interešu aizstāvēšanas asociācija (LV)  
Organizacija na Potrošuvacite n Makedonija (MK)  
Ghaqda Tal-Konsumatari (MT)  
Consumentenbond (NL)  
Forbrukerrådet (NO)  
Federacja Konsumentów (PL)  
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (PL)  
Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (PT)  
Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (RO)  
Sveriges Konsumenter (SE)  
Zveza Potrošnikov Slovenije (SI)  
Združenie Slovenských Spotrebiteľov (SK)

S e p t e m b r e  
2 0 1 0



Les activités du BEUC sont en partie financées par l'EU