



The European Consumers' Organisation

COMMUNIQUE DE PRESSE  
PRESS RELEASE

**Contact: John Phelan: +32 (0)2 789 24 01**  
**Date: 02/02/2011**  
**Référence: PR 2011/004**

## **Directive Droits des consommateurs 'en soins intensifs' au Parlement européen**

Le vote d'hier soir au Parlement européen constitue un pas dans la bonne direction pour la proposition de directive européenne sur les droits des consommateurs. Le vote par la commission au fond (marché intérieur et protection des consommateurs) a entendu les demandes du BEUC de ne pas appliquer une 'harmonisation maximale' sur les principaux droits des consommateurs en Europe.

L'UE soumet actuellement à révision les règles applicables aux droits contractuels des consommateurs : information pré-contractuelle, droit de rétractation, les modalités de livraison et les garanties. Le BEUC avait appelé à l'application d'une 'approche mixte'<sup>1</sup> et se félicite que cette requête ait été entendue dans la plupart des amendements adoptés.

Les aspects positifs du vote portent principalement sur les contrats de vente à distance (en ligne, sur catalogue etc.) : délai de rétractation de 14 jours ; frais de renvoi pour les produits de plus de 40€ à charge du vendeur. D'autres éléments positifs sont les informations pré-contractuelles obligatoires tant pour les achats en magasin qu'en ligne et de nouvelles règles d'information pour les produits numériques. En revanche, sur le sujet sensible de la vente en porte à porte, le résultat du vote est très décevant puisqu'il va de-facto réduire la protection des consommateurs. Dès lors, il est primordial que le vote du Parlement européen en session plénière améliore le texte pour garantir une protection efficace des consommateurs qui achètent en-dehors des établissements commerciaux, par exemple en leur accordant le droit de recevoir une information sur format papier.

Monique Goyens, Directrice Générale du BEUC, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs a déclaré:

« Cette Directive risquait de diminuer considérablement un grand nombre d'aspects de la protection des consommateurs. Nous sommes soulagés de voir le Parlement commencer à prendre un nouveau tournant par rapport à la proposition originelle qui visait à éliminer les obstacles au commerce transfrontières pour l'industrie, en sécurisant et améliorant la protection des consommateurs. »

« Néanmoins, il y a lieu de regretter que le texte adopté soit préjudiciable au consommateur notamment lorsqu'il est démarché à domicile et que le Parlement n'ait pas saisi l'occasion de renforcer la protection du consommateur face aux problèmes fréquents qu'il rencontre lors de la mise en œuvre de la garantie. Nous sommes heureux de voir les Députés européens s'engager à ce que cette Directive apporte une valeur ajoutée aux consommateurs, mais cette législation aux enjeux primordiaux doit encore mériter son nom. »

FIN

---

<sup>1</sup> Utilisation de l'harmonisation minimale pour la plupart des dispositions et de l'harmonisation maximale pour les points moins sensibles. L'harmonisation minimale requiert que les législations nationales soient au niveau des normes de l'UE et permet aux Etats membres de les dépasser s'ils le souhaitent. Le risque de l'harmonisation maximale est évident : elle impose aux pays bénéficiant d'un niveau élevé de protection des consommateurs de retirer leurs dispositions plus protectrices pour s'aligner sur le niveau européen, empêche les Etats membres à adopter, dans le futur, des règles plus protectrices.