

ARTICLE

LA DIRECTIVE 2011/83/UE DU 25 OCTOBRE 2011 RELATIVE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS

IT et données personnelles Droit de la propriété intellectuelle, média et art ANNULE - Concurrence, régulation européenne et FDI Contrats commerciaux et internationaux | 19/12/11 | Mahasti Razavi

La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs a été publiée au JOUE le 22 novembre dernier, avec pour objectif d'encourager les ventes à distance au sein du marché intérieur, en permettant aux consommateurs européens de bénéficier d'une protection accrue, et en offrant aux professionnels un cadre juridique commun. La première version du texte, qui prévoyait une harmonisation maximale pour l'ensemble des contrats de consommation avait suscité un tollé, certains pays, dont la France, estimant qu'il s'agissait d'une régression en matière de droits des consommateurs.

Trois ans plus tard, le texte a été considérablement épuré, pour se concentrer principalement sur les **contrats à distance** (notamment la VPC et le commerce électronique) et les **contrats hors établissement** (correspondant à la notion française de démarchage).¹

La directive 85/577/CEE du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans les contrats hors établissement et la directive 97/7/CE du 20 mai 1997 sur la protection des consommateurs en matière de contrats à distance sont donc abrogées et remplacées par ce nouveau texte.

Les institutions ayant souhaité une harmonisation complète, **les Etats Membres ne pourront prévoir dans leur droit national des dispositions plus strictes ou plus souples que celles prévues dans la directive, à l'exception de celles limitativement visées**. Il leur appartient cependant de prévoir les sanctions applicables en cas de violation de ces nouvelles dispositions.

Les principales mesures de ce texte sont les suivantes :

1) La directive précise la liste des informations préalables à fournir au consommateur. Outre les informations déjà prévues dans notre code de la consommation, la directive contient des précisions concernant l'information sur le prix total du produit et les frais associés (le consommateur n'aura pas à supporter des frais dont il n'a pas été clairement informé). Il doit également être informé de l'existence d'un service après-vente, de la nécessité d'une caution ou d'une garantie financière, ou de l'application d'un éventuel code de conduite. La vente de contenus numériques est spécifiquement traitée, puisque le professionnel devra informer le consommateur sur les fonctionnalités de ces contenus, sur les mesures de protection qui leur sont applicables et sur toute interopérabilité pertinente avec des matériels ou logiciels. Enfin, l'information relative au droit de rétractation est substantiellement renforcée.

L'ensemble de ces informations doit être donné au consommateur avant que le contrat ne soit conclu, étant par ailleurs précisé que certaines de ces informations doivent être communiquées « avant toute commande », lorsque celle-ci entraîne une obligation de paiement pour le consommateur. A la lecture du texte, il nous semble que ceci oblige le professionnel à fournir ces informations spécifiques sur la page de présentation de chaque produit ou service.

2) La directive prévoit également que lorsque le consommateur passe une commande à distance, il doit être explicitement informé du moment où un paiement va être requis. Le principe du « double clic » est donc renforcé, par une mention telle que « commande avec obligation de paiement ». Il est également interdit au professionnel de pré-cocher des cases d'acceptation de biens ou services supplémentaires payants. Par ailleurs, l'utilisation d'un moyen de paiement donné ne peut engendrer aucun surcoût pour le consommateur.


3) Le délai de rétractation dont bénéficient les consommateurs pour les contrats à distance et hors établissement est étendu à 14 jours calendaires, et un formulaire type devra être mis à la disposition du consommateur afin qu'il puisse exercer ce droit. Si le professionnel omet d'informer le consommateur sur son droit de rétractation, ce dernier est porté à 12 mois.

En cas de rétractation, le professionnel doit rembourser intégralement le consommateur dans un délai de 14 jours suivant la notification de la rétractation. Les seuls frais qui peuvent être mis à la charge de ce dernier sont les frais de renvoi du bien (à condition que le professionnel ait préalablement informé le consommateur) et une indemnité de dépréciation si le bien a fait l'objet de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement. Le professionnel peut également différer le remboursement jusqu'à récupération des biens.

4) Le vendeur doit en principe respecter un délai de livraison maximum de 30 jours, au-delà duquel le consommateur, après lui avoir enjoint d'effectuer la livraison, peut résilier le contrat et demander le remboursement intégral de sa commande. A noter que le transfert des risques s'effectue au moment où le consommateur prend physiquement possession du bien.

La directive devra être transposée par les Etats Membres avant le 13 décembre 2013, pour une entrée en vigueur avant le 13 juin 2014. Elle marque un premier pas vers l'eupéanisation du droit de la consommation, qui devrait se poursuivre avec le projet de droit européen des contrats, récemment remis à l'ordre du jour. Elle impactera également





nécessairement le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, adopté par l'Assemblée Nationale le 11 octobre dernier et actuellement en première lecture devant le Sénat./.

(1) Les jeux d'argent, les services financiers, les créations, acquisitions et transferts de biens immobiliers, les voyages à forfait, le transport de passagers, l'utilisation de biens à temps partagé et les denrées de consommation courante livrées lors de tournées sont exclus du champ d'application de la directive.

Mahasti Razavi - Associée

Anne-Laure Falkman - Counsel
