

Bruxelles, le 7 décembre 2011

DOCUMENT

La nouvelle directive européenne passe à côté de son objectif

Synthèse de la FEB

Résumé

La nouvelle directive 2011/83 du 25 octobre 2011 relative au droit des consommateurs a été publiée le 22 novembre 2011 au Journal officiel de l'Union européenne, voir :

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:FR:PDF>

Cette directive avait pour objectif de réaliser une importante harmonisation de la protection des consommateurs, mais elle n'y est pas parvenue. Dans le vaste arsenal de réglementation européenne, seules deux directives sont remplacées, à savoir la directive concernant les contrats à distance (internet, téléshopping,...) et la directive concernant les contrats hors établissement (vente à domicile, home-parties,...). La FEB estime qu'on a manqué en l'occurrence l'occasion de remédier à la disparité de la protection des consommateurs entre les différents Etats membres. Le manque d'harmonisation reste en effet un facteur important d'insécurité juridique qui dissuade les entreprises et les consommateurs de réaliser des transactions transfrontalières. La directive renforce la protection des consommateurs par rapport à la loi belge actuelle et elle doit être transposée en droit belge pour décembre 2013 au plus tard.

La présente note esquisse le contexte de l'élaboration de la nouvelle directive droits des consommateurs et en expose les objectifs. Le choix du niveau d'harmonisation fait l'objet d'un commentaire critique. Dans l'analyse du contenu de la directive, nous résumons le champ d'application et nous détaillons les obligations d'information précontractuelle et le droit de rétractation du consommateur. Enfin, nous comparons la directive aux droits des consommateurs en Belgique et formulons quelles considérations finales au sujet de cette directive. ■

Départements
juridique et fiscal
T + 32 2 515 08 57
F + 32 2 515 09 85
sv@vbo-feb.be

FEB asbl
Rue Ravensteint 4
B - 1000 Bruxelles
T + 32 2 515 08 11
F + 32 2 515 09 99
info@vbo-feb.be
www.vbo.be
membre
BUSINESSEUROPE



La nouvelle directive droits des consommateurs : synthèse

La nouvelle directive 2011/83 du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs n'a pas été adoptée sans difficultés. Elle est le résultat d'années de discussion politique au sein des institutions européennes. La présente note esquisse le contexte de l'élaboration de la nouvelle directive droits des consommateurs et en expose les objectifs. Le choix du niveau d'harmonisation fait l'objet d'un commentaire critique. Dans l'analyse du contenu de la directive, nous résumons le champ d'application et nous détaillons les obligations d'information précontractuelle et le droit de rétractation du consommateur. Enfin, nous comparons la directive aux droits des consommateurs en Belgique et formulons quelles considérations finales au sujet de cette directive.

1 Contexte

La législation européenne actuelle relative aux droits des consommateurs est dispersée dans de nombreux règlements et directives. Ainsi, des directives distinctes régissent la protection des consommateurs en cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (85/577), de crédit à la consommation (87/102), de voyages à forfait (90/314), de clauses abusives (93/13), de multipropriété (94/47 et 2008/122), de contrats à distance (97/7), d'indication des prix (98/27), d'actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (98/27), de vente de biens de consommation (99/44), de pratiques commerciales déloyales (2005/29), de commerce électronique (2000/31),...

L'éparpillement au niveau national résulte du fait que presque toutes ces directives prévoient une harmonisation minimum, ce qui a permis aux Etats membres d'imposer des obligations complémentaires dans la législation nationale. D'où un patchwork de 27 systèmes juridiques prévoyant des droits des consommateurs divergents, source d'insécurité juridique pour les consommateurs et les entreprises. Cet éparpillement est un facteur important qui dissuade des entreprises et les consommateurs de réaliser des transactions transfrontalières. Afin de trouver une solution à cette problématique, la Commission européenne a formulé, le 8 octobre 2008, une proposition de nouvelle directive relative aux droits des consommateurs. Cette proposition a encore fait l'objet de modifications radicales pour aboutir à la nouvelle directive relative aux droits des consommateurs, visant à supprimer les directives sur les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (85/577) et sur les contrats à distance (97/7) et



à modifier les directives sur les clauses abusives (93/13) et sur la vente de biens de consommation (99/44).

2 Objectif

La directive commence par préciser l'objectif, à savoir '*contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection des consommateurs, au bon fonctionnement du marché intérieur, en rapprochant **certains** aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres relatives aux contrats entre les consommateurs et les professionnels.*'

Cet objectif contient quatre éléments importants :

- Niveau élevé de protection des consommateurs
- Améliorer le fonctionnement du marché intérieur
- Harmonisation de certains aspects seulement de la protection des consommateurs
- Axé sur les contrats entre professionnels et consommateurs (B2C)

3 Niveau d'harmonisation

Pour réaliser ces objectifs, on a opté pour une **harmonisation complète ciblée** (*targeted full harmonisation*). Cette approche d'harmonisation complète doit offrir une solution à l'éparpillement de l'acquis des consommateurs et encourager le commerce transfrontalier, tant auprès des consommateurs que des entreprises. Ce niveau d'harmonisation implique que la directive ne vise que quelques éléments essentiels de la protection des consommateurs qui peuvent créer des barrières importantes et auxquels les Etats membres ne peuvent déroger pour le bon fonctionnement du marché intérieur. Ce principe rigide s'applique pour l'information des consommateurs et le droit de rétractation en cas de contrats à distance ou négociés hors établissement, ainsi que pour certains aspects de la vente de biens de consommation, comme la livraison et le transfert du risque. Ces dispositions devront être reprises littéralement dans la LPMPC. Parallèlement, la directive indique elle-même les points sur lesquels les Etats membres ont la possibilité de déroger à ses dispositions. Cette possibilité existe pour fixer une valeur inférieure à 50 EUR pour ne pas appliquer la directive aux contrats négociés hors établissement ; pour imposer des obligations d'information précontractuelle complémentaires pour les contrats b2c généraux ; pour l'introduction d'exigences linguistiques dans les obligations d'information contractuelle en cas de contrats hors établissement ou à distance ; pour les exigences formelles pour les contrats



hors établissement pour un montant qui ne dépasse pas deux cents euros ; pour les exigences formelles en cas de contrats à distance conclus par téléphone ; et pour la perception du paiement pendant le délai de rétractation. Si un Etat membre fait usage de cette possibilité, il doit en informer la Commission européenne.

4 Analyse du contenu de la directive

a. Champ d'application

La directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévue par ses dispositions, aux contrats conclus entre un professionnel et un consommateur. Les aspects réglementaires à harmoniser concernent uniquement les contrats b2c. La directive prévoit la primauté de la règle d'exception spéciale (ou règle de spécialité) sur la règle générale. La directive est donc subordonnée en tant que norme légale générale et doit laisser la primauté aux dispositions dérogatoires spéciales de la réglementation européenne relatives à des secteurs spécifiques.

La nouvelle directive est particulièrement importante pour les contrats négociés à distance et hors établissement. **Les contrats à distance** sont conclus sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur à l'aide de techniques de communication à distance (par ex. internet, catalogues, téléshopping,...). **Les contrats hors établissement** sont conclus en la présence physique des deux parties, dans un lieu autre que l'espace de vente habituel, de sorte que le consommateur peut être impressionné ou surpris (par ex. vente à domicile, home-party, ou lors d'une excursion,...).

Dans la délimitation du champ d'application matériel, la directive donne, outre une définition positive, une longue énumération de types de contrats auxquels elle ne s'applique pas. On citera les contrats portant sur les services sociaux, les soins de santé, les jeux d'argent, les services financiers, le transfert de droits relatifs à des biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs ou la transformation importante, la location d'un logement, les voyages à forfait, la multipropriété, la fourniture de denrées alimentaires ou les services de transport de passagers.



b. Analyse du contenu des chapitres

i. Obligations d'information précontractuelle

En matière d'information des consommateurs, la directive fait une distinction entre les contrats b2c en général, d'une part, et les contrats conclus hors établissement ou à distance, d'autre part.

Le chapitre II de la directive énumère les obligations d'information précontractuelle auxquelles le professionnel est tenu en général avant la conclusion d'un contrat b2c. Tous les éléments de cette obligation d'information précontractuelle sont cités de manière assez détaillée. Les voici pour l'essentiel : les principales caractéristiques du bien ou du service ; l'identité et l'adresse du professionnel ; la procédure de traitement des plaintes ; le prix total (y compris les taxes et frais supplémentaires) ; le mode et le délai de paiement, de livraison et d'exécution ; l'existence de garanties commerciales ; la durée et les conditions de résiliation du contrat. Le principal point d'attention du chapitre II est toutefois l'harmonisation minimum. Les Etats membres peuvent conserver ou introduire des obligations d'information précontractuelle complémentaires. Ce chapitre déroge au principe général d'harmonisation complète ciblée contenu dans cette directive.

Le chapitre III de la directive s'applique exclusivement aux contrats conclus à distance ou hors établissement et comporte également un important volet sur les obligations d'information précontractuelle, auxquelles les Etats membres ne peuvent pas déroger à l'inverse de ce qui est permis pour les contrats b2c en général. Outre l'information générale du consommateur, la liste exhaustive contient toute une série d'éléments complémentaires concernant l'adresse des établissements du professionnel, les coûts totaux par période de facturation, le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence d'un droit de rétractation, les coûts de réexpédition des biens, le service à la clientèle, la durée minimum des obligations du consommateur, l'existence de garanties financières, la fonctionnalité du contenu numérique, l'interopérabilité du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels et les procédures extrajudiciaires de réclamation.

La directive fixe également les exigences formelles de ces obligations d'information précontractuelle, ainsi que les formalités que le professionnel doit accomplir pour conclure valablement le contrat, avec confirmation de celui-ci au consommateur.



ii. Droit de rétractation

Le droit de rétractation est le droit du consommateur de renoncer au contrat conclu précédemment sans avoir à motiver sa décision et sans encourir le paiement d'une indemnité. Il met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat. Il doit protéger le consommateur en lui permettant, pendant un délai déterminé après la conclusion du contrat, de décider de renoncer au contrat conclu. L'existence d'un droit de rétractation dans les contrats à distance se justifie par le fait que le consommateur n'a pas pu voir les biens physiquement avant la conclusion du contrat. Dans les contrats hors établissement, le consommateur doit disposer d'un droit de rétractation en raison de l'effet de surprise, de la pression psychologique ou du risque d'attaque-surprise...

La règle générale de la directive est que le consommateur dispose d'un **délai de quatorze jours** pour se rétracter. Dans les contrats de service, le délai de rétractation doit expirer quatorze jours après la conclusion du contrat. Dans les contrats de vente, le délai de rétractation doit expirer quatorze jours après le jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur prend physiquement possession des biens.

Le professionnel doit informer correctement le consommateur, avant la conclusion du contrat, de l'existence d'un droit de rétractation et de la manière de l'exercer. En cas de défaut d'information sur le droit de rétractation, le **délai est prolongé de douze mois** après l'expiration du délai de rétractation fixé initialement. Le consommateur doit aussi être informé correctement des exceptions au droit de rétractation.

En cas de rétractation, le **professionnel** doit rembourser tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris les frais de livraison. La directive précise que le professionnel doit rembourser 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. Le professionnel effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui des paiements antérieurs, sauf accord exprès du consommateur et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

En cas de rétractation, le **consommateur** doit renvoyer ou rendre les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier. Comme le remboursement par le professionnel, cette restitution doit intervenir au plus tard dans un délai de 14 jours suivant la communication de la décision de rétraction du consommateur au professionnel. Le consommateur supporte en principe uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens. Le consommateur est également responsable de la dépréciation des biens



résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

iii. Autres droits du consommateur

La directive prévoit en son chapitre IV quelques autres droits du consommateur, dont le champ d'application est différent. Les dispositions relatives à la livraison et au transfert du risque s'appliquent uniquement aux contrats de vente. Si les parties n'ont pas convenu d'une date spécifique de livraison, le professionnel doit livrer les biens au plus vite et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. En cas de transfert du risque, la règle générale est que le risque de perte ou d'endommagement est transféré au consommateur dès que ce dernier ou un tiers, désigné par le consommateur et autre que le transporteur, prend physiquement possession des biens.

Les nouvelles prescriptions concernant la protection des consommateurs destinées à limiter les coûts supplémentaires en cas d'utilisation de moyens de paiement ou de contacts téléphoniques ou à éviter les paiements supplémentaires s'appliquent aux contrats de vente et de service, ainsi qu'aux contrats de fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique

5 Comparaison avec les droits des consommateurs en Belgique

La comparaison de la nouvelle directive sur les droits des consommateurs avec la loi belge relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs (LPMPC) du 6 avril 2010 montre que le niveau de protection des consommateurs augmente de manière générale. Le principal impact de la directive sur la LPMPC consiste en :

- Une extension des obligations d'information précontractuelle par rapport à la norme plus ouverte de l'art. 4 LPMPC ;
- En cas de non-respect des obligations d'information, le délai de rétractation est prolongé à 12 mois au lieu de 3 mois (art. 47§2 LPMPC) ;
- En cas de contrats conclus à distance, le professionnel doit procéder au remboursement dans les 14 jours au lieu de 30 jours (art. 48§1 LPMPC) ;
- En cas de contrats conclus hors établissement, le délai dans lequel le consommateur peut se rétracter est porté à 14 jours au lieu de 7 jours (art. 61 LPMPC).

Cette directive doit être transposée en droit belge au plus tard pour le 13 décembre.



6 Considérations finales sur cette directive

Le paysage européen du droit des consommateurs devait absolument être rafraîchi à la lumière de l'évolution technologique et de l'importance croissante du marché numérique. La volonté de la directive d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur et de renforcer les échanges transfrontaliers en combinant un niveau élevé de protection des consommateurs avec un cadre légal harmonisé est certainement louable. On peut toutefois se demander dans quelle mesure cette directive contribuera réellement à la réalisation des objectifs fixés. Elle est un exemple typique de compromis réglementaire européen tendant à gommer, notamment sous la pression de différents groupes de défense d'intérêts, les éléments qui semblent trop pointus ou trop ambitieux pour certains Etats membres. Les projets ambitieux en sont réduits à des textes acceptables. Le mérite de la directive doit donc s'évaluer sur la base de son contenu, mais aussi sur la base de ce qu'elle ne dit pas ou des opportunités qu'elle laisse passer. Avec le principe de l'harmonisation complète ciblée, la directive s'engage dans la bonne voie pour remédier à l'éparpillement de la réglementation des droits des consommateurs. Mais en limitant son champ d'application, elle échoue à régler les droits des consommateurs dans leur ensemble. De plus, dans plusieurs dispositions, notamment concernant les obligations d'information précontractuelle pour les contrats b2c généraux, la directive en revient à l'harmonisation minimum, ce qui permet aux Etats membres d'appliquer à nouveau des dispositions nationales. Il est donc indubitable que – même après la transposition de la directive – les législations nationales continueront à poser les jalons de la protection des consommateurs.

Le principal mérite de la directive réside dans l'harmonisation complète des obligations d'information précontractuelle et du droit de rétractation pour les contrats conclus à distance et hors établissement. L'application d'une réglementation unique dans tous les Etats membres favorisera certainement la sécurité juridique des consommateurs et des professionnels. Le consommateur peut continuer à compter sur un niveau élevé de protection, supérieur à celui de l'actuelle LPMPC. La directive nourrissait de grandes ambitions au départ, mais elle n'est en fin de compte qu'un instrument horizontal méritoire dont l'horizon est trop limité. Un intitulé plus judicieux eu été peut-être 'directive relative à **certains** droits des consommateurs.■

Pour plus d'information : Stefaan Verhamme, conseiller adjoint au département juridique, sv@vbo-feb.be .