

**Groupe « Directive droits des consommateurs »**

**Réunion du 17 mai 2010**

**Compte rendu**

**Présents**

		e-mail
<b>Morgane Bruno</b>	AVENS LEHMAN ET ASSOCIES	
<b>Arthur Choux</b>	SARENZA	achoux@sarenza.com
<b>Sophie Digeon</b>	VOYAGES SNCF.COM	sdigeon@voyages-sncf.com
<b>Marc Jamet</b>	EURALIA	Marc.jamet@euralia.eu
<b>Gérard Ladoux</b>	ACSEL	ladoux@acsel.asso.fr
<b>Hervé Lehman</b>	AVENS LEHMAN ET ASSOCIES	hlehman@avens.fr
<b>Olivier Martin</b>	WEBLOYALTY	olivier.martin@webloyalty.com
<b>Claudia Massa</b>	AVENS LEHMAN	cmassa@avens.fr
<b>Gaëlle Patetta</b>	UFC QUE CHOISIR	gpatetta@quechoisir.org
<b>René Pinon</b>	SOFINCO	rpinon@sofinco.fr
<b>Elodie Piquet</b>	WEBLOYALTY	elodie.piquet@webloyalty.com
<b>Yves Repussard</b>	AVENS LEHMAN	yrepussard@avens.fr

**Ordre du jour**

Audition de Mme Gaëlle Patetta, directeur juridique de UFC - Que Choisir ?

**Prochaine réunion**

**Lundi 21 juin, 10h00 - 12h00**

Avens Lehman et associés

67 boulevard Haussmann

Paris 8<sup>ème</sup>

(M° Havre-Caumartin)

Ordre du jour :

- Harmonisation : maximale ou ciblée ?
- Rétractation (délai, etc.)

## Compte rendu

La proposition de directive relative aux droits des consommateurs vise à remplacer quatre directives (cf. le tableau comparatif mis au point par M<sup>e</sup> Claudia Massa).

La nouvelle commissaire européenne, Viviane Reding, en charge de la directive sur les droits des consommateurs, est favorable à des modifications majeures de la proposition initiale : le principe de « l'harmonisation complète » a été abandonné au profit d'une harmonisation « complète ciblée ». la Commissaire propose de réduire le champ de l'harmonisation à quelques points clés, notamment le droit de rétractation et les informations précontractuelles et contractuelles.

Les nouveaux travaux prévoient d'instaurer deux corpus de règles selon que l'on a affaire au commerce en « face à face » (en magasin, notamment) ou en vente à distance et hors établissement (et notamment on-line). Dans le premier cas, on disposera de plus de souplesse pour tenir compte des pratiques et usages nationaux ou locaux en matière de commerce (harmonisation ciblée sur quelques points clés) ; en revanche, les règles devraient être davantage harmonisées concernant la vente distance, afin de stimuler le commerce électronique transfrontalier et favoriser la confiance des consommateurs dans les sites européens.

### Le point de vue d'une organisation de défense des consommateurs

Mme Gaëlle Patetta, directeur juridique de UFC - Que Choisir ?, a accepté de participer à cette réunion afin d'apporter l'éclairage d'une importante association de consommateurs au groupe de travail sur sa vision du projet de la Commission européenne.

Les consommateurs se déclarent inquiets de l'application du principe d'harmonisation maximale qui devrait se traduire, dans certains pays, par la baisse du niveau de protection, celui-ci étant souvent plus exigeant que celui préconisé dans le projet de directive.

Par exemple, en matière de vente liée, ou de vente avec prime, la régulation interviendrait *a posteriori*, ce qui constituerait une régression par rapport au niveau actuel de protection.

Contrairement à ce qui est parfois avancé, ce n'est pas l'absence d'harmonisation de la protection des consommateurs qui serait le principal obstacle au commerce européen transfrontière ; les barrières sont plutôt à chercher du côté de la diversité des langues ou du manque d'harmonisation des moyens de paiement ou des droits de propriété intellectuelle, par exemple.

En matière de droits de rétractation, les cas d'exclusion ne sont pas précisés.

En vente à distance, on assiste à la disparition du contrat écrit à l'occasion de démarchage par téléphone (c'est une option, qui fait rarement l'objet d'une demande de la part du consommateur).

La notion d'*établissement commercial* ne comprend pas les foires et salons qui sont pourtant concernés.

Clauses abusives : sur ce point, il n'y a pas de possibilité d'harmonisation car, pour cela, il faudrait l'unanimité ; par conséquent, on ne peut espérer aucune évolution en la matière.

Pour plus de précisions sur la position de l'UFC - Que Choisir, Mme Patetta renvoie au [rapport du BEUC](#) (Bureau européen des unions de consommateurs) (cf. document joint) qui explicite les différentes objections au projet de directive, texte auquel l'UFC adhère.

Au cours de la discussion qui a suivi l'exposé de Mme Patetta, les participants ont exprimé un avis très défavorable au projet de directive dans son état présent ; le texte est considéré comme « mauvais » ; il est par conséquent important de le faire savoir à la Commission afin que celle-ci reconsidère le projet et reparte sur des bases plus pertinentes.

Mme Pattetta fait observer que, en matière de protection des consommateurs, le droit est mal appliqué. Lorsque le recours d'une association de défense des consommateurs aboutit à la condamnation d'un professionnel, celui-ci est astreint à une indemnité généralement faible, reversée à l'association sans que le consommateur victime ne puisse être directement indemnisé ; de plus, cette action n'a aucun effet sur l'ensemble des consommateurs ayant subi le même préjudice et qui ne peuvent donc s'en réclamer pour obtenir réparation ; car il n'existe pas encore en France et en Europe d'action collective – à l'instar de la « class action » en pratique aux Etats-Unis.

En conclusion, le groupe estime indispensable de soutenir le principe de l'abandon du présent projet de texte et de l'examen d'une nouvelle version complètement repensée.

La prochaine réunion sera consacrée à l'élaboration de la réponse aux deux premières questions du plan d'action du groupe de travail (cf. compte de la réunion du 30 mars) :

- Harmonisation : maximale ou ciblée ?
- Rétractation (délai, etc.)

Le questionnaire n°2 va être diffusé à nouveau, notamment auprès des e-commerçants, afin de recueillir un nombre significatif de réponses qui permettront à l'Association d'étayer la position qu'elle va être amenée à soutenir.

Rappelons que les deux autres questions qui seront examinées lors des réunions ultérieures porteront sur :

- Clauses abusives : principes
- Transferts de risques, garanties