

**Groupe « Directive droits des consommateurs »**

**Réunion du 30 mars 2010**

**Compte rendu**

**Présents**

		e-mail
<b>Morgane Bruno</b>	Avens Lehman et associés	
<b>Jean-Pierre Buthion</b>	Groupement CB	Jean-pierre-buthion@cartes-bancaires.com
<b>Céline Delacroix</b>	CCIP	Celine.delacroix@ccip.fr
<b>Véronique Dumond</b>	ATOS	Veronique.dumond@atosorigin.com
<b>Martin Duvernois</b>	Avens Lehman et associés	
<b>Marc Jamet</b>	Euralia	Marc.jamet@euralia.eu
<b>Gérard Ladoux</b>	ACSEL	ladoux@acsel.asso.fr
<b>Marie Lamoureux</b>	SFR	Marie.lamoureux@sfr.com
<b>Hervé Lehman</b>	Avens Lehman et associés	hlehman@avens.fr
<b>Brigitte Lapeyronie</b>	Sofinco	bla Peyronie@sofinco.fr
<b>Claudia Massa</b>	Avens Lehman	cmassa@avens.fr
<b>Marlène Muller</b>	Fortuneo	Marlene.muller.fortuneo.com
<b>Yves Repussard</b>	Avens Lehman	yrepussard@avens.fr
<b>Thyda Sek</b>	eBay	thsek@ebay.com

**ORDRE DU JOUR**

- Examen des principales questions soulevées par la proposition de directive
- Plan d'action du groupe de travail

**PROCHAINE REUNION**

**Lundi 17 mai, 10h00 - 12h00**

Avens Lehman et associés  
67 boulevard Haussmann  
Paris 8<sup>ème</sup>  
(M° Havre-Caumartin)

## 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).

Depuis l'entrée en fonction de la nouvelle commissaire européenne, Viviane Reding, en charge de la directive sur les droits des consommateurs, la Commission a changé sa position : le principe de « l'harmonisation complète » a été abandonné au profit d'une harmonisation « ciblée », qui donne plus de latitude à chaque pays, ce qui n'est cependant pas sans poser des difficultés.

Par ailleurs, elle propose que la directive prévoie 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 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 totalement harmonisées concernant la vente à distance afin de stimuler le commerce électronique transfrontalier et favoriser la confiance des consommateurs dans les sites européens.

Néanmoins, ce projet apparaît à certains en recul par rapport à la législation française.

Le délai de rétractation devrait passer à 14 jours : on ne pourra revenir dessus mais il y aura lieu de signaler les inconvénients et les conséquences de cette disposition sur l'économie générale du e-commerce et de proposer des aménagements : on relève notamment l'obligation de conserver plus longtemps certaines données ; le ralentissement de la vitesse de rotation des stocks ; le moment où l'acheteur pourra exercer ce droit, ce qui pourrait se traduire, de fait, par un délai total de 28 jours. Autre effet négatif : le remboursement pourrait intervenir avant que le compte de l'acheteur soit débité.

Par ailleurs, le texte en préparation pourrait remettre en cause certains cas d'exclusion du délai de rétractation, comme par exemple le téléchargement. Il faudra s'assurer qu'il n'en sera rien, car cela pourrait déboucher sur des contraintes nouvelles, difficilement applicables (rembourser au *pro rata* de ce qui n'aura pas été consommé, lorsqu'il s'agira de services ?)

Dans le cadre de la concertation qui est mise en place à l'ACSEL, il est convenu de :

1. Structurer la concertation en liaison avec les parties qui ont acquis une expérience dans ce domaine
2. Faire passer un nombre limité de messages (deux à quatre maximum)
3. Examiner quatre thématiques qui concernent plus particulièrement les membres de l'ACSEL
  - Harmonisation : maximale ou ciblée ?
  - Rétractation (délai, etc.)
  - Clauses abusives : principes
  - Transferts de risques, garanties

Le traitement de ces points nécessitera au moins deux réunions.

Le questionnaire qui avait été diffusé préalablement à cette première réunion va être remanié et diffusé à nouveau.

Le groupe se propose de prendre contact avec les principales associations de consommateurs compétentes dans le domaine de l'économie numérique. On prévoit d'en inviter successivement deux à chacune des réunions. Les membres (Groupement CB, Sofinco notamment) qui entretiennent des relations avec certaines d'entre elles pourront se charger de prendre directement contact et de les inviter.