



PARLEMENT EUROPÉEN

2009 - 2014

---

*Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs*

---

**2008/0196(COD)**

31.5.2010

**\*\*\*I**

## **PROJET DE RAPPORT**

sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs

Chapitre I-III (1<sup>ère</sup> version)

(COM(2008)0614 – C7-0349/2008 – 2008/0196(COD))

Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

Rapporteur: Andreas Schwab

### ***Légende des signes utilisés***

- \* Procédure de consultation
- \*\*\* Procédure d'approbation
- \*\*\*I Procédure législative ordinaire (première lecture)
- \*\*\*II Procédure législative ordinaire (deuxième lecture)
- \*\*\*III Procédure législative ordinaire (troisième lecture)

(La procédure indiquée est fondée sur la base juridique proposée par le projet d'acte.)

### ***Amendements à un projet d'acte***

Dans les amendements du Parlement, les modifications apportées au projet d'acte sont marquées en ***italique gras***. Le marquage en *italique maigre* est une indication à l'intention des services techniques qui concerne des éléments du projet d'acte pour lesquels une correction est proposée en vue de l'élaboration du texte final (par exemple éléments manifestement erronés ou manquants dans une version linguistique). Ces suggestions de correction sont subordonnées à l'accord des services techniques concernés.

L'en-tête de tout amendement relatif à un acte existant, que le projet d'acte entend modifier, comporte une troisième et une quatrième lignes qui identifient respectivement l'acte existant et la disposition de celui-ci qui est concernée. Les parties reprises d'une disposition d'un acte existant que le Parlement souhaite amender, alors que le projet d'acte ne l'a pas modifiée, sont marquées en **gras**. D'éventuelles suppressions concernant de tels passages sont signalées comme suit: [...].

## SOMMAIRE

	Page
PROJET DE RÉSOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN.....	5



## **PROJET DE RÉSOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN**

**sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs**

**Chapitre I-III (1<sup>ère</sup> version)**

**(COM(2008)0614 – C7-0349/2008 – 2008/0196(COD))**

**(Procédure de codécision: première lecture)**

*Le Parlement européen,*

- vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2008)0614),
  - vu l'article 251, paragraphe 2, et l'article 95 du traité CE, conformément auxquels la proposition lui a été présentée par la Commission (C7-0349/2008),
  - vu la communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil intitulée "Conséquences de l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne sur les procédures décisionnelles interinstitutionnelle en cours" (COM(2009)0665),
  - vu l'article 294, paragraphe 3, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
  - vu l'avis du Comité économique et social en date du 16 décembre 2009<sup>1</sup>,
  - vu l'article 55 de son règlement,
  - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs ainsi que les avis de la commission économique et monétaire et de la commission juridique (A7-0000/2010),
1. approuve la proposition de la Commission telle qu'amendée;
  2. demande à la Commission de le saisir de nouveau si elle entend modifier de manière substantielle cette proposition ou la remplacer par un autre texte;
  3. charge son Président de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

---

<sup>1</sup> Non encore publié au JO.

## AMENDEMENTS DU PARLEMENT\*

### à la proposition de la Commission

---

## DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

### relative aux droits des consommateurs

### (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 95 114,

vu la proposition de la Commission<sup>1</sup>,

vu l'avis du Comité économique et social européen<sup>2</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire visée à l'article 251 du traité<sup>3</sup>, considérant ce qui suit:

- (1) La directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux<sup>4</sup>, la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs<sup>5</sup>, la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance<sup>6</sup> et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation<sup>7</sup> établissent un certain nombre de droits contractuels pour les consommateurs.
- (2) Ces directives ont été réexaminées à la lumière de l'expérience acquise, dans le but de simplifier et d'actualiser les règles applicables et d'en éliminer les incohérences et les lacunes indésirables. Ce réexamen a montré qu'il convient de remplacer ces

---

\* Amendements politiques: le texte nouveau ou modifié est signalé par des italiques gras; les suppressions sont signalées par le symbole **||**.

Corrections et adaptations techniques des services: le texte nouveau ou modifié est signalé par des italiques maigres; les suppressions sont signalées par le symbole **||**.

<sup>1</sup> JO C du , p. .

<sup>2</sup> JO C du , p. .

<sup>3</sup> JO C du , p. .

<sup>4</sup> JO L 372 du 31.12.1985, p. 31.

<sup>5</sup> JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

<sup>6</sup> JO L 144 du 4.6.1997, p. 19. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/64/CE (JO L 319 du 5.12.2007, p. 1).

<sup>7</sup> JO L 171 du 7.7.1999, p. 12.

quatre directives par un seul instrument, à savoir la présente directive. Celle-ci doit donc définir des règles standard pour les aspects communs et s'écarter du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives, en vertu duquel les États membres pouvaient maintenir ou adopter des règles nationales plus strictes.

- (3) L'article 153, paragraphe 1 et paragraphe 3, point a), du traité dispose que la Communauté contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 95 du traité.
- (4) Conformément à l'article 14, paragraphe 2, du traité, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. L'harmonisation de certains aspects du droit des contrats à la consommation est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.
- (5) Le potentiel des ventes à distance transfrontalières, qui devraient constituer l'une des principales réalisations concrètes du marché intérieur, n'est pas pleinement exploité par les consommateurs. Comparée à la croissance significative des ventes à distance nationales au cours des dernières années, celle des ventes à distance transfrontalières est limitée. Cet écart est particulièrement marqué pour les ventes à distance sur l'internet, dont le potentiel de développement demeure élevé. Les possibilités d'essor des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (vente directe) au niveau transfrontalier sont limitées par plusieurs facteurs, au nombre desquels figurent les règles nationales de protection des consommateurs différentes qui sont imposées aux entreprises. Comparé à la croissance des ventes directes réalisées au niveau national au cours de ces dernières années, en particulier dans le secteur des services (notamment des services collectifs), le nombre des consommateurs qui ont recours à ce moyen pour réaliser des achats transfrontaliers demeure faible. Compte tenu des nouvelles perspectives commerciales qui s'offrent dans de nombreux États membres, les petites et moyennes entreprises (y compris les entrepreneurs individuels) et les agents commerciaux des sociétés pratiquant la vente directe devraient être davantage enclins à rechercher des débouchés dans d'autres États membres, en particulier dans les régions frontalières. C'est pourquoi une harmonisation complète des dispositions relatives à l'information des consommateurs et au droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.
- (6) Les législations des États membres en matière de contrats conclus avec des consommateurs présentent des différences marquées, qui peuvent causer des distorsions sensibles de la concurrence et faire obstacle au bon fonctionnement du marché intérieur. La législation communautaire actuellement en vigueur dans le domaine des contrats à la consommation conclus à distance ou en dehors des établissements commerciaux, des biens de consommation, des garanties accordées aux consommateurs et des clauses contractuelles abusives établit des normes d'harmonisation minimales qui autorisent les États membres à maintenir ou à adopter

des mesures plus strictes pour assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs sur leur territoire. En outre, de nombreuses questions sont réglementées de manière contradictoire dans les différentes directives ou n'ont pas été résolues. Les États membres y ont apporté des réponses différentes, de sorte que les dispositions nationales de mise en œuvre des directives relatives au droit des contrats à la consommation présentent des divergences significatives.

- (7) Ces disparités créent des barrières importantes sur le marché intérieur, qui affectent les entreprises et les consommateurs. Elles augmentent les coûts de mise en conformité pour les entreprises qui souhaitent s'engager dans la vente transfrontalière de biens ou la fourniture transfrontalière de services. La fragmentation nuit également à la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, cet effet négatif étant renforcé par un niveau inégal de protection des consommateurs dans la Communauté. Le problème est particulièrement préoccupant au regard des nouvelles évolutions du marché.
- (8) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels augmentera considérablement la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Consommateurs et professionnels pourront ainsi s'appuyer sur un cadre réglementaire unique, fondé sur des concepts juridiques clairement définis régissant certains aspects des contrats entre les entreprises et les consommateurs au sein de la Communauté. Cette harmonisation aura pour effet d'éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation et d'achever le marché intérieur dans ce domaine. L'unique moyen d'éliminer ces barrières est d'établir des règles uniformes au niveau communautaire. Les consommateurs bénéficieront en outre d'un niveau commun élevé de protection dans toute la Communauté.
- (9) Le domaine harmonisé par la présente directive doit couvrir certains aspects des contrats conclus entre les entreprises et les consommateurs. Il s'agit en l'occurrence des règles relatives aux informations à fournir avant la conclusion du contrat et au cours de son exécution, au droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement, aux droits spécifiques des consommateurs en matière de contrats de vente et aux clauses abusives dans les contrats conclus avec des consommateurs.
- (10) Les dispositions de la présente directive doivent être sans préjudice du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil applicable aux obligations contractuelles (Rome I)<sup>1</sup>.
- (11) La législation communautaire en vigueur en matière de services financiers aux consommateurs contient de nombreuses règles relatives à la protection des consommateurs. C'est la raison pour laquelle les dispositions de la présente directive ne couvrent les contrats concernant des services financiers que dans la mesure nécessaire pour combler les lacunes de la réglementation.
- (12) La nouvelle définition du contrat à distance doit couvrir tous les cas dans lesquels des contrats ~~de vente et de service~~ **relatifs à la fourniture d'un bien ou d'un service sont conclus en dehors de la présence physique simultanée des parties et conclus**

---

<sup>1</sup> JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.



par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone ou fax). Cela devrait créer des conditions de concurrence équitables pour tous les professionnels de la vente à distance. ~~et devrait également améliorer la sécurité juridique par rapport à la définition actuelle, qui présuppose l'existence d'un système de vente à distance organisé, géré par le professionnel, jusqu'à la conclusion du contrat.~~

- (13) Les circonstances particulières dans lesquelles une offre a été faite ou un contrat négocié ne doivent pas entrer en ligne de compte dans la définition du contrat à distance. Le fait que le professionnel ~~ne pratique la vente à distance qu'occasionnellement, ou qu'il~~ utilise un système organisé géré par un tiers, tel qu'une plateforme en ligne, ne doit pas priver les consommateurs de leur protection. De même, tout contrat négocié en personne et hors établissement entre le professionnel et le consommateur doit être considéré comme un contrat à distance s'il a ensuite été conclu par le recours exclusif à une technique de communication à distance telle que l'internet ou le téléphone. En ce qui concerne les professionnels, une définition plus simple du contrat à distance devrait leur apporter plus de sécurité juridique et les protéger de la concurrence déloyale.
- (14) Un contrat hors établissement doit être défini comme un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, en dehors d'un établissement commercial, par exemple au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur. Dans un contexte hors établissement, les consommateurs ***se trouvent temporairement confrontés à une situation particulière qui se distingue de celle existant dans un établissement, par exemple du point de vue psychologique et pour ce qui est des possibilités de comparer les articles et les prix; dans ce contexte, il est indifférent*** qu'ils aient ou non sollicité la visite du professionnel. En outre, pour empêcher tout contournement des règles lorsque des consommateurs sont approchés en dehors d'un établissement commercial, un contrat négocié au domicile du consommateur, par exemple, mais conclu dans un magasin, doit être considéré comme un contrat hors établissement.
- (15) Il convient de considérer comme établissement commercial tout établissement, sous quelque forme que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin ou d'un camion), servant de siège d'activité permanent au professionnel. Les étals dans les marchés et les stands dans les foires doivent être traités comme des établissements commerciaux même s'ils ne sont utilisés que temporairement par le professionnel. En revanche, les locaux loués seulement pour une courte durée et où le professionnel n'est pas établi (tels que les hôtels, restaurants, centres de conférence ou cinémas loués par des professionnels qui n'y sont pas établis) ne doivent pas être considérés comme des établissements commerciaux. De même, les espaces publics – y compris les installations ou les transports publics ainsi que les domiciles privés ou les lieux de travail – ne doivent pas être considérés comme des établissements commerciaux.
- (16) ***Au nombre des supports durables figurent notamment*** le papier, les clés USB, les CD-Rom, les cartes à mémoire et les disques durs d'ordinateur sur lesquelles sont sauvegardés les courriers électroniques ou les données, ***sous forme inchangeable. Les courriers électroniques et les sites web/internet en tant que tels ne sont pas***

*considérés comme des supports durables.* ~~La définition du support durable doit notamment inclure les documents sur lequel est sauvegardé un courrier électronique ou un fichier PDF.~~

- (17) Les consommateurs doivent être en droit de recevoir des informations avant la conclusion du contrat *de vente à distance ou hors établissement*. ~~Toutefois, il ne faut pas que les professionnels soient tenus de fournir des informations qui ressortent clairement du contexte. En cas de transaction conclue à l'intérieur d'un établissement, il est par exemple possible que les principales caractéristiques d'un produit, l'identité du professionnel et les modalités de livraison ressortent du contexte. En revanche, dans les transactions à distance et hors établissement, le professionnel doit toujours fournir des informations sur les modalités de paiement, de livraison et d'exécution et sur le traitement des réclamations, étant donné que celles-ci ne ressortent pas nécessairement du contexte.~~
- (18) Les professionnels doivent être tenus d'informer à l'avance les consommateurs de toute disposition impliquant le versement d'une caution au professionnel par le consommateur, y compris des dispositions prévoyant le blocage d'un montant sur la carte de crédit ou de débit du consommateur.
- (19) En cas d'enchères publiques, compte tenu de la nature et du caractère traditionnel de cette méthode de vente, le commissaire-priseur peut communiquer ses propres coordonnées à la place de l'adresse géographique et de l'identité du vendeur pour le compte duquel il vend les biens.
- ~~(20) Le consommateur doit savoir s'il conclut un contrat avec un professionnel ou avec un intermédiaire agissant pour le compte d'un autre consommateur, étant donné que dans le deuxième cas il ne bénéficie pas de la protection de la présente directive. C'est pourquoi l'intermédiaire doit l'informer de cet état de fait et des conséquences qui en résultent. La notion d'intermédiaire ne doit pas inclure les plateformes commerciales en ligne qui ne concluent pas le contrat au nom ou pour le compte d'un tiers.~~
- (21) Pour les contrats à distance, les exigences ayant trait à l'information doivent être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains médias, telles que la limitation du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables ou les contraintes de temps pour les spots de téléachat. Dans ce cas, le professionnel doit respecter un ensemble de prescriptions minimales en matière d'information et renvoyer le consommateur à une autre source, par exemple en fournissant un numéro de téléphone gratuit ou un lien hypertexte vers une page web du professionnel, où les informations utiles sont directement disponibles et facilement accessibles.
- (22) Étant donné qu'en cas de vente à distance le consommateur n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète avant de conclure le contrat, il doit disposer d'un droit de rétractation *afin de pouvoir lui permettant de s'assurer, avant que le délai de rétractation vienne à expiration et dans le respect du principe de loyauté et de confiance réciproque*, s'assurer de la nature, *de la qualité* et du bon fonctionnement de la marchandise.

- (23.) La durée variable du délai de rétractation entre les différents États membres, d'une part, et entre les contrats à distance et les contrats hors établissement, d'autre part, crée une insécurité juridique et génère des coûts de mise en conformité. Le même délai de rétractation doit donc s'appliquer à tous les contrats à distance et hors établissement.
- (24) ~~Afin de garantir la sécurité juridique, il convient que le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil, du 3 juin 1971, portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes<sup>1</sup> s'applique au calcul des délais visés par la présente directive. En conséquence, tous les délais contenus dans la présente directive s'entendent en jours calendaires.~~
- (25) Les règles concernant les contrats à distance ne doivent pas porter atteinte aux dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes en ligne telles qu'elles figurent aux articles 9 et 11 de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (directive sur le commerce électronique).
- (26) Si le consommateur commande plus d'un bien auprès du même professionnel, il doit disposer d'un droit de rétractation pour chacun de ces biens. Si les biens sont livrés séparément, le délai de rétractation doit commencer à courir lorsque le consommateur prend matériellement possession de chaque bien particulier. Lorsqu'un bien est livré en plusieurs lots ou pièces, le délai de rétractation doit commencer à courir lorsque le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci prend matériellement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.
- (27) Si le professionnel a omis d'informer le consommateur de son droit de rétractation avant la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation doit être prolongé. Toutefois, afin de garantir la sécurité juridique dans le temps, il convient d'introduire un délai de prescription de ~~trois mois~~ **douze mois**, à condition que le professionnel ait complètement exécuté ses obligations contractuelles. Il y a lieu de considérer que le professionnel a complètement exécuté ses obligations dès lors qu'il a livré les biens, *qu'il ou a entièrement fourni les services commandés par le consommateur ou que, dans le cas de contrats de service conclus pour une durée indéterminée, il a commencé à fournir le service conformément au contrat.*
- (28) Les disparités dans l'exercice du droit de rétractation dans les États membres ont entraîné des coûts pour les entreprises pratiquant la vente transfrontalière. L'introduction d'un formulaire de rétractation ~~standard~~ **type** harmonisé, destiné à l'usage des consommateurs, devrait simplifier la procédure de rétractation et apporter une sécurité juridique. C'est pourquoi les États membres devraient s'abstenir d'ajouter toute exigence de présentation au formulaire standard communautaire, par exemple en matière de taille de caractères.
- (29) L'expérience ayant montré que de nombreux consommateurs et professionnels préfèrent communiquer via les sites web des professionnels, ces derniers devraient avoir la possibilité de permettre au consommateur de remplir un formulaire en ligne.

---

<sup>1</sup> JO L 124 du 8.6.1971, p. 1.

Dans ce cas, le professionnel doit envoyer sans délai un courrier électronique accusant réception de la rétractation.

- (30) En cas de rétractation, le professionnel doit rembourser tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris ceux couvrant les dépenses engagées par le professionnel pour livrer les biens au consommateur, **à l'exclusion des paiements afférents à une livraison express effectuée à la demande expresse du consommateur.**
- (31) Certains consommateurs utilisent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour s'assurer de la nature, **de la qualité** et du fonctionnement du bien. Dans ce cas, le consommateur doit répondre de la dépréciation des biens. Pour s'assurer de la nature, **de la qualité** et du bon fonctionnement d'un bien, le consommateur doit uniquement le manipuler ou l'essayer d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Par exemple, il doit seulement essayer un vêtement et non pas le porter. Afin de garantir un droit de rétractation effectif en matière de contrats de service, notamment pour les travaux de rénovation non urgents où le consommateur peut être soumis à des méthodes agressives de vente à domicile s'accompagnant d'une exécution immédiate du service avant l'expiration du délai de rétractation, les consommateurs ne doivent être redevables d'aucun coût pour de tels services.
- (32) Afin d'éviter que le professionnel ne rembourse un consommateur qui n'a pas renvoyé les biens, le consommateur doit être tenu de renvoyer les biens dans un délai de quatorze jours après notification au professionnel de sa décision de se rétracter.
- (33) Des exceptions au droit de rétractation doivent exister, notamment dans les cas où ce droit n'a pas lieu d'être compte tenu de la nature du produit **et où l'exercice de ce droit représenterait un désavantage inéquitable pour le commerçant.** Cela s'applique **en particulier aux denrées alimentaires et autres marchandises périssables ou sensibles du point de vue de l'hygiène**, par exemple à du vin fourni longtemps avant la conclusion d'un contrat à caractère spéculatif, dont la valeur dépend des fluctuations du marché (vin en primeur).
- (34) De surcroît, dans le cas de ~~contrats de service~~ **à distance et de contrats hors établissement relatifs à la fourniture de services** dont l'exécution commence pendant la période de rétractation (fichiers de données téléchargés par le consommateur au cours de ladite période, par exemple), il serait injuste d'autoriser le consommateur à se rétracter après avoir bénéficié du service en tout ou en partie. Le consommateur doit donc perdre son droit de rétractation si l'exécution du contrat commence avec son accord exprès préalable.
- (35) La Commission a constaté des problèmes importants rencontrés par les consommateurs dans le secteur de l'amélioration de l'habitat, où de fortes pressions sont exercées pour les inciter à commander des travaux de rénovation coûteux. Il convient que le champ d'application des règles en matière d'information et de rétractation soit clarifié et étendu à ce type de contrats. Seuls les contrats concernant la cession de droits sur des biens immobiliers doivent être exclus du champ d'application des règles d'information et de rétractation applicables aux contrats à distance et hors établissement.

- (36) L'application d'un droit de rétractation peut être inappropriée dans le cas de certains services ayant trait à l'hébergement, aux transports et aux loisirs. La conclusion des contrats dans ce domaine implique en effet la réservation de capacités que le professionnel aura peut-être des difficultés à remplir en cas d'exercice du droit de rétractation. Ces contrats à distance ne doivent donc pas être couverts par les dispositions sur l'information des consommateurs et le droit de rétractation.
- (37) Dans un but de simplification et afin de garantir la sécurité juridique, le droit de rétractation doit s'appliquer à tous les types de contrats **conclus à distance ou** hors établissement, sauf dans des circonstances strictement définies qui peuvent être établies facilement. ~~Aucun droit de rétractation ne doit ainsi s'appliquer aux réparations urgentes effectuées au domicile du consommateur, car un tel droit serait incompatible avec la situation d'urgence, ou aux systèmes de livraison à domicile des supermarchés qui permettent aux consommateurs de choisir des produits alimentaires, des boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante sur le site web du magasin et de se faire livrer à domicile. Les biens concernés sont peu coûteux et régulièrement achetés par les consommateurs pour leur consommation ou leur utilisation quotidienne, et ne doivent donc pas donner lieu à un droit de rétractation.~~
- (37 bis) *Les principales difficultés rencontrées par les consommateurs et la principale source de litige avec les professionnels concernent la livraison de biens, notamment la perte ou l'endommagement au cours du transport ainsi que les livraisons tardives ou incomplètes. Il y a donc lieu de clarifier et d'harmoniser les règles nationales relatives à la livraison et au transfert du risque.*

(...)

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

## Chapitre I

### Objet, définitions et champ d'application

#### *Article premier*

##### *Objet*

L'objectif de la présente directive est de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats entre les consommateurs et les professionnels.

#### *Article 2*

##### *Définitions*

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- (1) «consommateur»: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (2) «professionnel»: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, ~~et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel~~;
- (2 bis) «bien»: tout objet mobilier corporel, sauf:
- a) *les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice;*
  - b) *l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;*
  - c) *l'électricité;*
- (2 ter) "bien fabriqué d'après les spécifications du client; tout bien non fabriqué d'avance et dont la fabrication dépend d'un choix ou de spécifications individuels du client;*
- (3) «contrat de vente»: tout contrat *par lequel un professionnel procure à un consommateur la propriété d'un bien ou s'engage à fournir à un consommateur, soit immédiatement au moment de la conclusion du contrat soit à une date ultérieure, la propriété d'un bien et par lequel le consommateur s'engage à payer le prix de celui-ci* ayant pour objet la vente de biens au consommateur par le professionnel, y compris les contrats à objet mixte portant à la fois sur des biens et des services;
- ~~(4) «bien»: tout objet mobilier corporel, sauf:~~
- ~~a) les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice;~~
  - ~~b) l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;~~
  - ~~e) l'électricité;~~
- (5) «contrat de service»: tout contrat *ayant pour objet l'engagement pris* par le professionnel *de fournir* ~~autre qu'un contrat de vente au titre duquel un service est fourni par le professionnel au consommateur~~;
- (5 bis) "contrat mixte": tout contrat comportant à la fois des éléments de contrat de vente et des éléments de contrat de service;*
- (6) «contrat à distance»: tout contrat ~~de vente~~ *conclu, dans le cadre d'un système de vente ou de service organisé pour la fourniture à distance, entre le*

*professionnel et le consommateur, et relatif à la fourniture d'un bien ou d'un service, le professionnel et le consommateur n'étant pas physiquement présents simultanément lors de la conclusion du contrat mais recourant exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance ou de service pour la conclusion duquel le professionnel recourt;*

- (7) ~~«technique de communication à distance»: tout moyen qui, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;~~
- (8) «contrat hors établissement»: *tout contrat entre le professionnel et le consommateur au sujet de la fourniture d'un bien ou d'un service,*
- a) ~~tout contrat de vente ou de service~~ conclu en dehors d'un établissement commercial en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur; ~~ou~~
  - a bis) *ayant fait l'objet d'une offre du consommateur en la présence physique simultanée du professionnel en dehors d'un établissement commercial, ou*
  - b) ~~tout contrat de vente ou de service~~ conclu dans un établissement commercial, mais *qui a été négocié dont les éléments essentiels ont été déterminés* en dehors d'un établissement commercial en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur;
- (9) «établissement commercial»
- a) tout site commercial meuble ou immeuble, y compris saisonnier, où le professionnel exerce son activité en permanence; ou
  - b) tout étal dans un marché ou stand dans une foire où le professionnel exerce son activité de manière régulière ou temporaire;
- (10) «support durable»: tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- (11) ~~«bon de commande»: un instrument contenant les clauses contractuelles et destiné à être signé par le consommateur en vue de la conclusion d'un contrat hors établissement;~~
- (12) ~~«produit»: tout bien ou service, y compris les biens, obligations et droits immobiliers;~~
- (13) «service financier»: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;

- (14) ~~«diligence professionnelle»: le niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis à vis du consommateur, conformément aux pratiques de marché honnêtes et/ou au principe général de bonne foi dans son domaine d'activité;~~
- (15) ~~«enchère»: une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose un bien ou un service par le moyen d'une procédure de mise en concurrence, faisant éventuellement intervenir des techniques de communication à distance, et au terme de laquelle le plus offrant est tenu d'acquérir ledit bien ou service. Une transaction conclue sur la base d'une offre à prix fixe, même lorsque le consommateur a la possibilité de la conclure par l'intermédiaire d'une procédure d'appel d'offres, n'est pas une enchère;~~
- (16) «enchère publique»: une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose, *lors d'une manifestation physiquement accessible au public*, au moyen d'une procédure de mise en concurrence dirigée par un *tiers (le commissaire-priseur)*, *contre rémunération*, un bien ou un service; *dans une enchère montante, le bien ou le service est adjugé au consommateur qui a fait l'offre la plus élevée; dans une enchère descendante, le bien ou le service est adjugé au consommateur qui déclare immédiatement et en premier acheter le bien ou le service au prix indiqué à laquelle assistent ou peuvent assister les consommateurs, et au terme de laquelle le plus offrant est tenu d'acquérir ledit bien;*
- (17) «producteur»: le fabricant d'un bien, l'importateur d'un bien sur le territoire de la Communauté ou toute personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif;
- (18) «garantie commerciale»: tout engagement du professionnel ou du producteur (le «garant») à l'égard du consommateur en vue, *autre l'exécution de ses obligations juridiques*, du remboursement du prix d'achat, du remplacement du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci;
- (19) ~~«intermédiaire»: un professionnel qui conclut le contrat au nom ou pour le compte du consommateur;~~
- (20) «contrat *lié accessoire*»: un contrat au titre duquel le consommateur acquiert des biens ou services *formant une entité économique avec* ~~afférents~~ à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel. *On se trouve en présence d'une entité économique dès lors que le bien ou le service relevant du contrat lié contribue à l'exécution de l'autre contrat ou est destiné à permettre l'utilisation du bien ou du service relevant de l'autre contrat.*



Article 2 bis  
Modification de la directive 2002/65/CE

L'article 2 point a) de la directive 2002/65/CE est modifié comme suit:

- a) "Contrat à distance": tout contrat concernant la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de service organisé à distance, le professionnel et le consommateur n'étant pas physiquement présents simultanément lors de la conclusion du contrat mais recourant exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance;"**

Article 3  
Champ d'application

- ~~1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, aux contrats de ~~vente et aux contrats~~ **fourniture de biens ou** de services conclus entre le professionnel et le consommateur.~~
- ~~2. La présente directive ne s'applique aux services financiers qu'à l'égard de certains contrats hors établissement visés aux articles 8 à 20, des clauses contractuelles abusives visées aux articles 30 à 39 et des dispositions générales visées aux articles 40 à 46, lus conjointement avec l'article 4 sur l'harmonisation complète.~~
- ~~3. Seuls les articles 30 à 39 sur les droits des consommateurs concernant les clauses contractuelles abusives, lus conjointement avec l'article 4 sur l'harmonisation complète, s'appliquent aux contrats relevant du champ d'application de la directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>1</sup> et de la directive 90/314/CEE du Conseil<sup>2</sup>.~~
- ~~4. Les articles 5, 7, 9 et 11 s'appliquent sans préjudice des dispositions relatives aux obligations d'information établies par la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>3</sup> et la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>4</sup>.~~

Article 4  
Harmonisation complète **ciblée**

- 1. Sauf disposition contraire de la présente directive, les États membres ne peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles fixées par la présente directive. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions nationales divergentes.** notamment des dispositions plus strictes ou plus souples

<sup>1</sup> JO L 280 du 29.10.1994, p. 83.

<sup>2</sup> JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

<sup>3</sup> JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

<sup>4</sup> JO L 178 du 17.07.2000, p. 1.

~~visant à assurer un niveau de protection des consommateurs différent.~~

***1 bis. Le présent article ne s'applique pas aux dispositions du chapitre II en ce qui concerne les contrats conclus à distance et hors établissement qui sont exclus du champ d'application du chapitre II conformément à l'article 4 ter.***

***1 ter. Le présent article ne s'applique pas aux dispositions du chapitre IV en ce qui concerne les contrats qui sont exclus du champ d'application du chapitre IV conformément à l'article 21.***

***1 quater. Le présent article ne s'applique pas aux dispositions du chapitre V en ce qui concerne les contrats qui sont exclus du champ d'application du chapitre V conformément à l'article 30.***

#### ***Article 4 bis Délais, dates et termes***

***Le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes est applicable au calcul des délais visés dans la présente directive.***

### **Chapitre II**

***Information des consommateurs et droit de rétractation en ce qui concerne les contrats conclus à distance et hors établissement***

#### ***Article 4 ter Champ d'application***

- ~~1.~~ ***Le présent chapitre s'applique aux contrats conclus à distance et hors établissement.***
- 2. ***Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats conclus à distance et hors établissement***
  - a) ***qui concernent les droits afférents aux biens immeubles, à l'exception des contrats relatifs à la location ou à des travaux en relation avec des biens immeubles;***
  - b) ***qui relèvent du champ d'application de la directive 90/314/CEE du Conseil ou de celui des directives 2002/65/CE, 2002/83/CE, 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil.***

3. *Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats à distance*
- a) *qui sont conclus au moyen de distributeurs automatiques ou d'établissements automatisés;*
  - b) *qui sont conclus avec des opérateurs de moyen de télécommunication au titre de l'utilisation de téléphones publics dès lors qu'ils concernent l'utilisation de ceux-ci*
4. *Les articles 12 à 19 ne s'appliquent pas aux contrats à distance relatifs à la fourniture de services dans les domaines de l'hôtellerie, des transports, de la location de véhicules, de la fourniture de plats et de boissons ainsi que de l'organisation des loisirs dès lors que ces contrats prévoient une date ou une période d'exécution déterminée.*

#### *Article 5*

#### *Obligations d'information en ce qui concerne les contrats conclus à distance ou hors établissement générales*

1. *En temps utile pour la conclusion de tout contrat à distance ou hors établissement de vente ou de service, le professionnel ou, le cas échéant, la personne agissant en son nom ou sur ses instructions, est tenu de fournir au consommateur, de manière claire et compréhensible et dans le respect des principes de loyauté et de confiance, les informations suivantes, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte:*
- a) *les caractéristiques principales du bien ou du service produit, dans la mesure appropriée au support d'information utilisé et au bien ou service concerné de communication utilisé et au produit concerné;*
  - b) *l'adresse géographique et l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, et, s'il y a lieu, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;*
  - b bis) l'adresse commerciale du professionnel ainsi que ses numéros de téléphone et de télécopieur ou son adresse courriel, le cas échéant, afin que le consommateur puisse joindre le professionnel rapidement et communiquer efficacement avec lui;*
  - c) *le prix toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du produit, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles;*
  - d) *les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations, si elles diffèrent des exigences de la diligence professionnelle;*

- e) ~~l'existence d'un droit de rétractation, le cas échéant si un droit de rétractation est prévu, les conditions, le délai et la procédure d'exercice de ce droit; le professionnel peut à cette fin utiliser les informations standardisées concernant la rétractation et le formulaire de rétractation type de l'annexe I parties A et B ou une autre déclaration dénuée d'ambiguïté;~~
  - f) ~~l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;~~
  - g) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, les conditions de résiliation du contrat;
  - h) la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat, s'il y a lieu;
  - i) l'obligation pour le consommateur de payer ou de fournir une caution ou d'autres garanties financières à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes.
  - j) *le cas échéant, la possibilité de règlement amiable des litiges.*
2. Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées au paragraphe 1, points b) *et b bis*), peuvent être remplacées par ***les renseignements correspondants relatifs au*** ~~l'adresse géographique et l'identité du commissaire-priseur.~~
- 2 bis. *Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence formelle relative aux informations standardisées concernant la rétractation autre que celles visées à l'annexe I partie A.*
3. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat ***conclu à distance ou hors établissement*** ~~de vente ou de service.~~
- 3 bis. *Si les dispositions du présent article sont en contradiction avec d'autres dispositions législatives de l'Union régissant les obligations d'information afférentes à des contrats particuliers, ce sont ces dernières qui prévalent et qui s'appliquent auxdits contrats particuliers.*
- 3 ter. *S'agissant des contrats conclus à distance et hors établissement afférents à des biens immeubles, aux services de transport, financiers, de santé et sociaux, les États membres peuvent maintenir ou adopter des obligations d'information supplémentaires.*
- 3 quater. *Les États membres peuvent maintenir ou adopter des obligations d'information supplémentaires pour tous les contrats conclus à distance ou hors établissement et relatifs à la fourniture de services pour lesquelles ils prévoient des exigences supplémentaires en matière d'information pour les fournisseurs de services établis sur leur territoire conformément à l'article 22, paragraphe 5, de la directive*

*2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services sur le marché intérieur<sup>1</sup>.*

*3 quinquies. S'agissant de l'exécution des obligations d'information visées dans le présent chapitre, la charge de la preuve incombe au professionnel.*

*Article 6*  
*Défaut d'information*

1. Si le professionnel ne respecte pas l'obligation d'information relative aux frais supplémentaires visés à l'article 5, paragraphe 1, point c), le consommateur n'est pas tenu de payer ces frais.
2. Sans préjudice des dispositions ~~de l'article 7, paragraphe 2,~~ de l'article 13 et de l'article 42, les sanctions pour toute infraction à l'article 5 sont déterminées conformément à la législation nationale applicable. Les États membres prévoient, dans le droit national des contrats, des recours efficaces pour toute infraction à l'article 5.

*Article 7*  
*Obligations d'information spécifiques applicables aux intermédiaires*

- ~~1. Avant la conclusion du contrat, l'intermédiaire indique au consommateur qu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre consommateur, et que le contrat conclu n'est pas à considérer comme un contrat entre le consommateur et le professionnel, mais comme un contrat entre deux consommateurs qui, à ce titre, ne relève pas du champ d'application de la présente directive.~~
- ~~2. L'intermédiaire qui ne respecte pas l'obligation visée au paragraphe 1 est réputé avoir conclu le contrat en son nom propre.~~
3. Le présent article ne s'applique pas aux enchères publiques.

**Chapitre III**

**Information des consommateurs et droit de rétractation pour les contrats à distance et les contrats hors établissement**

*Article 8*  
*Champ d'application*

~~Le présent chapitre s'applique aux contrats à distance et aux contrats hors établissement.~~

---

<sup>1</sup> JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

*Article 9*  
*Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement*

Pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, le professionnel fournit les informations suivantes, qui font partie intégrante du contrat:

- a) ~~les informations visées aux articles 5 et 7 et en tout état de cause, par dérogation à l'article 5, paragraphe 1, point d), les modalités de paiement, de livraison et d'exécution;~~
- b) ~~lorsqu'un droit de rétractation s'applique, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'annexe I;~~
- c) ~~si elle diffère de l'adresse géographique du professionnel, l'adresse géographique du siège commercial du professionnel (et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit) à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;~~
- d) ~~les codes de conduite existants et, le cas échéant, les modalités d'obtention de ces codes;~~
- e) ~~la possibilité de recourir à un règlement amiable des litiges, s'il y a lieu;~~
- f) ~~le fait que le contrat est conclu avec un professionnel et, par suite, que le consommateur bénéficie de la protection prévue par la présente directive.~~

*Article 10*  
*Obligations formelles concernant l'exécution des obligations d'information afférentes aux contrats hors établissement*

1. S'agissant des contrats hors établissement, les informations prévues à l'article 5 9 doivent figurer lisiblement dans le ***contrat ou sur un autre support durable en temps utile pour la conclusion du contrat si cela paraît approprié en fonction de la nature dudit contrat.*** ~~bon de commande, dans un langage clair et compréhensible. Le bon de commande doit contenir le formulaire standard de rétractation présenté à l'annexe I, partie B.~~
2. ~~Un contrat hors établissement n'est valable que si le consommateur signe un bon de commande et, lorsque ce dernier n'est pas sur papier, s'il reçoit une copie du bon de commande sur un autre support durable.~~
3. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence formelle autre que celles prévues au paragraphe 1 ~~et 2.~~

## Article 11

### Obligations formelles concernant l'exécution des obligations d'information afférentes aux contrats à distance

1. En ce qui concerne les contrats à distance, les informations prévues à l'article 5 9, ~~point a)~~, sont fournies au consommateur ou mises à sa disposition **en temps utile pour avant** la conclusion du contrat, de manière lisible, dans un langage clair et compréhensible, et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisé.
2. Lorsque le professionnel contacte par téléphone le consommateur en vue de conclure un contrat à distance, il est tenu de décliner son identité et d'indiquer la nature commerciale de l'appel dès le début de la conversation téléphonique.
3. Lorsque le support utilisé aux fins de la conclusion du contrat impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au moins, sur le support en question et avant la conclusion du contrat, les informations concernant les principales caractéristiques du produit et le prix visées à l'article 5, paragraphe 1, points a) ~~et à c)~~. Le professionnel fournit les autres informations visées ~~à l'article 5 et 7~~ au consommateur sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1.
4. Le consommateur reçoit confirmation de toutes les informations visées à l'article 5 9, ~~points a) à f)~~, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion d'un contrat à distance, au plus tard au moment de la livraison du bien ou du début de l'exécution du service, sauf si ces informations ont déjà été fournies au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance.
5. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence formelle autre que celles prévues aux paragraphes 1 à 4.

## Article 12

### Durée et début du délai de rétractation

1. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision.
2. Dans le cas d'un contrat **à distance ou d'un contrat** hors établissement **relatif à la fourniture de biens**, le délai de rétractation commence à courir ~~lorsque le consommateur signe le bon de commande ou, si ce dernier n'est pas sur papier, lorsqu'il reçoit une copie du bon de commande sur un autre support durable.~~  
~~Dans le cas d'un contrat à distance portant sur la vente de biens, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend matériellement possession de chacun des biens commandés.~~ **Dans le cas de la vente de biens en plusieurs parties ou pièces, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur**

*ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend matériellement possession de la dernière partie ou de la dernière pièce.*

- 2 bis.** *Dans le cas d'un contrat à distance portant sur la prestation de services, le délai de rétractation commence à courir le jour de la conclusion du contrat.*
- 2 ter.** *Dans le cas d'un contrat hors établissement relatif à la fourniture de services, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur reçoit une copie du contrat signé sur support durable.*
- 2 quater.** *Dans le cas d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement mixte, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur prend possession du bien et où le service faisant l'objet du contrat mixte est fourni ou - dans le cas d'un service à terme - commence à être fourni.*
3. Le délai visé au paragraphe 1 est respecté si la communication relative à l'exercice du droit de rétractation est transmise par le consommateur avant l'expiration dudit délai.
4. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation.

#### *Article 13*

##### *Défaut d'information sur le droit de rétractation*

1. Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation en violation ~~de l'article 5, paragraphe 1, point e, de l'article 9, point b), et de l'article 10, paragraphe 1, et de l'article 11, paragraphe 4,~~ le délai de rétractation expire ~~trois mois~~ **douze mois** après que le professionnel a complètement exécuté ses autres obligations contractuelles.
- 1 bis.** *S'agissant des contrats de service à durée indéterminée, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence le jour de la conclusion du contrat.*

#### *Article 14*

##### *Exercice du droit de rétractation*

1. Le consommateur informe le professionnel, **avant l'expiration du délai de rétractation**, de sa décision de rétractation en lui adressant sur un support durable soit ~~une déclaration rédigée dans ses propres termes, soit le formulaire standard type figurant~~ **présenté à l'annexe I, partie B, soit une autre déclaration claire.**
- Les États membres s'abstiennent de prévoir toute autre exigence formelle applicable à ce formulaire de rétractation ~~standard type~~.
2. Pour les contrats à distance ~~conclus par le biais de l'internet~~, le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au paragraphe 1, la faculté de remplir et de transmettre le formulaire de rétractation ~~standard type~~ **visé à**



*l'annexe I partie B ou son autre déclaration de rétractation soit par courrier électronique ou en ligne, sur un autre site web du professionnel. Dans ce dernier cas Le cas échéant, le professionnel envoie sans délai au consommateur un courrier électronique accusant réception de la rétractation.*

*Article 15*  
*Effets de la rétractation*

L'exercice du droit de rétractation a pour effet l'extinction de l'obligation des parties:

- a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, ou
- b) de conclure un contrat **à distance ou un contrat** hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

*Article 16*  
*Obligations de remboursement du professionnel en cas de rétractation*

- 1. Le professionnel rembourse tout paiement reçu de la part du consommateur dans les ~~trente~~ **quinze** jours suivant la date de réception de la communication de la rétractation.
- 1 bis. Si le consommateur a opté explicitement pour un autre mode de livraison que la livraison standard, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires découlant de ce choix.*
- 2. Concernant les contrats ~~de vente~~ **à distance et les contrats hors établissement portant sur la fourniture de biens**, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à réception ou récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits, **à moins que le professionnel n'ait proposé de récupérer lui-même les biens.**

*Article 17*  
*Obligations de restitution du consommateur en cas de rétractation*

- 1. Lorsque, dans le cadre d'un contrat **à distance ou d'un contrat hors établissement portant sur la fourniture de biens** ~~de vente~~, la possession matérielle des biens a été transférée au consommateur ou, à sa demande, à un tiers avant expiration du délai de rétractation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours suivant la communication de sa rétractation au professionnel pour renvoyer ou rendre les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à les réceptionner, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens. Il n'est pas tenu de supporter ces coûts si le professionnel a accepté de les prendre à sa charge ou si le prix des biens à renvoyer est supérieur à 50 euros.

La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour constater ~~s'assurer~~ de la nature, la qualité et le ~~du~~ bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article 5, paragraphe 1, 9, point e) ~~b). Pour les contrats de service soumis à un droit de rétractation, le consommateur n'est redevable d'aucun coût pour des services exécutés, en tout ou partie, pendant le délai de rétractation.~~

#### *Article 18*

##### *Effets de l'exercice du droit de rétractation sur les contrats ~~accessoires~~ liés*

1. Sans préjudice de l'article 15 de la directive 2008/48/CE, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement conformément aux articles 12 à 17 a pour effet la résiliation automatique de tout contrat ~~accessoire~~ **lié**, sans frais pour le consommateur **hormis ceux prévus par la présente directive**.
2. Les États membres déterminent les modalités de résiliation de ces contrats.

#### *Article 19*

##### *Exceptions au droit de rétractation*

1. Pour ce qui est des contrats à distance **et des contrats hors établissement**, le droit de rétractation n'est pas applicable:
  - a) aux services dont l'exécution a commencé, avec l'accord préalable exprès du consommateur **donné sur un support durable**, avant l'expiration du délai de quatorze jours visé à l'article 12;
  - b) à la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier échappant au contrôle du professionnel;
  - c) à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur, nettement personnalisés ou susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;

***c bis. à la fourniture de denrées alimentaires, de boissons et d'autres produits sensibles du point de vue de l'hygiène dès lors que le consommateur les a déjà descellés ou en a déjà ouvert l'emballage;***

***c ter. aux contrats dont le consommateur a exigé du professionnel qu'il les exécute immédiatement afin de remédier à une situation d'urgence immédiate; si le professionnel fournit ou vend à cette occasion d'autres services ou biens que ceux qui sont absolument nécessaires pour remédier à la situation d'urgence, le consommateur dispose d'un droit de rétractation en ce qui concerne ces services ou biens supplémentaires;***

*c quater. aux contrats pour lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de se présenter à son domicile afin d'y procéder à des travaux de réparation ou d'entretien; si le professionnel fournit à cette occasion d'autres services que le consommateur n'a pas expressément demandés ou s'il fournit des biens qui ne sont pas indispensables à l'entretien ou à la réparation, le consommateur dispose d'un droit de rétractation en ce qui concerne ces biens ou services supplémentaires;*

- d) à la fourniture de vin dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat ~~de vente~~, dont la livraison ne peut être effectuée avant expiration du délai visé à l'article 22, paragraphe 1, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché échappant au contrôle du professionnel;
- e) à la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés par le consommateur;
- f) à la fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;
- g) aux services de jeux et de loteries;
- h) aux contrats conclus lors d'une enchère *publique*.

~~2. Pour ce qui est des contrats hors établissement, le droit de rétractation n'est pas applicable:~~

- ~~a) aux contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante qui ont été choisis au préalable par le consommateur à l'aide d'une technique de communication à distance et livrés physiquement au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur par un professionnel qui vend habituellement ces biens dans ses locaux commerciaux;~~
- ~~b) aux contrats dont le consommateur a demandé l'exécution immédiate par le professionnel pour répondre à un cas d'urgence; si, à cette occasion, le professionnel fournit ou vend des services ou biens autres que ceux qui sont strictement nécessaires pour répondre à l'urgence immédiate, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens;~~
- ~~e) aux contrats dans le cadre desquels le consommateur a spécifiquement demandé au professionnel, à l'aide d'une technique de communication à distance, de se rendre à son domicile pour effectuer des travaux de réparation ou d'entretien sur sa propriété; si, à cette occasion, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires.~~

3. Les parties peuvent convenir de ne pas appliquer les paragraphes 1 et 2.

*Article 20*  
*Contrats à distance et contrats hors établissement exclus*

- ~~1. Les articles 8 à 19 ne sont pas applicables aux contrats à distance et aux contrats hors établissement:~~
  - ~~a) portant sur la vente de biens immobiliers ou sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception des contrats concernant la location et les travaux relatifs à des biens immobiliers;~~
  - ~~b) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;~~
  - ~~c) conclus avec des opérateurs de télécommunication par le moyen de cabines téléphoniques publiques aux fins de l'utilisation de ces dernières;~~
  - ~~d) portant sur la fourniture de denrées alimentaires ou de boissons par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières à proximité de son établissement commercial.~~
- ~~2. Les articles 8 à 19 ne sont pas applicables aux contrats hors établissement relatifs:~~
  - ~~a) aux assurances;~~
  - ~~b) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, tels qu'établis à l'article 6, paragraphe 2, point a), de la directive 2002/65/CE<sup>1</sup>; et~~
  - ~~c) aux crédits relevant du champ d'application de la directive 2008/48/CE.~~
- ~~3. Les articles 8 à 19 ne sont pas applicables aux contrats à distance portant sur la prestation de services d'hébergement, de transport, de location de voitures, de restauration ou de loisirs lorsque ces contrats prévoient une date ou une période d'exécution spécifique.~~

~~(...)~~

---

<sup>1</sup> JO L 271 du 09.10.2002, p. 16.

**ANNEXE I**  
**INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION**

**A. Information standardisée sur la rétractation**

**Droit de rétractation**

***Vous avez le droit de dénoncer le présent contrat dans un délai de 15 jours calendaires sans devoir fournir les motifs de votre décision.***

***Le délai court [à la réception des biens commandés] <sup>[1]</sup> Pour le calcul du délai, il n'est pas tenu compte du jour [de réception des biens] <sup>[2]</sup> Si le dernier jour du délai coïncide avec un jour férié, un samedi ou un dimanche, le délai prend fin le premier jour ouvrable suivant.***

***Afin que le délai de rétractation soit respecté, il y a lieu d'envoyer la déclaration de rétractation en temps utile.***

***La déclaration de rétractation doit être envoyée sur un support durable (par exemple courrier postal) <sup>[3]</sup> à: <sup>[4]</sup> Vous pouvez à cet effet utiliser le modèle ci-après mais cela n'est pas obligatoire.***

**Effets de la rétractation**

***Si la rétractation est acceptée, vous êtes tenu de renvoyer les marchandises reçues dans un délai de 15 jours calendaires, à [nos frais] <sup>[5]</sup> En ce qui vous concerne, ce délai court à compter de l'envoi de votre déclaration de rétractation. Pour le calcul du délai, il n'est pas tenu compte du jour d'envoi de la déclaration de rétractation. Si le dernier jour de ce délai coïncide avec un jour férié, un samedi ou un dimanche, le délai prend fin le premier jour ouvrable suivant.***

***S'il n'est pas possible de nous renvoyer intactes les marchandises reçues, vous êtes responsable de leur dépréciation. Cette responsabilité n'est engagée qu'à l'égard d'une dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour constater la nature et la qualité des biens. Vous avez la possibilité d'éviter une telle situation en n'utilisant pas les biens comme s'ils vous appartenaient et en évitant tout ce qui pourrait être de nature à les déprécier.***

***Si la rétractation aboutit, nous sommes tenus de vous rembourser, dans un délai de 15 jours calendaires, tous les paiements reçus de vous. Le délai court, en ce qui nous concerne, à compter de la réception de votre déclaration de rétractation. Pour le calcul du délai, le jour de la réception de la déclaration n'est pas pris en compte. Si le dernier jour du délai coïncide avec un jour férié, un samedi ou un dimanche, le délai prend fin le premier jour ouvrable suivant.***

***Nous pouvons refuser le remboursement aussi longtemps que les biens [ne nous ont pas été restitués ou que vous ne nous avez pas fourni la preuve que vous avez renvoyé les biens, suivant la situation qui se présente en premier lieu] <sup>[6]</sup>***

***Précisions:***

- 1** Selon le cas, le texte entre crochets sera libellé comme suit:
- a) pour les contrats à distance concernant la fourniture de services: "à la conclusion du contrat";
  - b) pour les contrats hors établissement portant sur la fourniture de services: "à la réception d'une copie du contrat signé sur support durable (par exemple papier)".
- 2** Selon le cas, le texte entre crochets sera libellé comme suit:
- a) pour les contrats à distance portant sur la fourniture de services: "de la conclusion du contrat";
  - b) pour les contrats hors établissement portant sur la fourniture de services: "où vous recevez la copie du contrat".
- 3** Pour les contrats à distance, ajoutez ce qui suit:
- a) si le professionnel permet au consommateur de se rétracter par courriel: "ou par courriel";
  - b) si le professionnel permet au consommateur de compléter le formulaire de rétractation-type en ligne: "ou sur notre site Web".
- 4** Indiquez: identité et adresse du professionnel. Pour les contrats à distance, indiquez en outre: adresse courrier et/ou adresse Internet du professionnel, que le consommateur peut utiliser pour dénoncer le contrat.
- 5** Si le prix des biens à renvoyer n'est pas supérieur à 50 euros, le texte entre crochets doit être libellé comme suit: "à vos frais".
- 6** Si le professionnel propose de récupérer lui-même les biens chez le consommateur, le texte entre crochets doit être libellé comme suit: "récupérés à votre domicile".

#### **A. Informations devant accompagner le formulaire de rétractation**

1. ~~Le nom, l'adresse géographique et l'adresse électronique du professionnel destinataire du formulaire de rétractation.~~
2. ~~Une déclaration indiquant que le consommateur a le droit de se rétracter, droit qu'il peut exercer en envoyant le formulaire ci après, sur un support durable, au professionnel visé au paragraphe 1:~~
  - a) ~~pour les contrats hors établissement, dans un délai de quatorze jours suivant la signature du bon de commande;~~
  - b) ~~pour les contrats de vente à distance, dans un délai de quatorze jours suivant la prise de possession matérielle des biens par le consommateur ou un tiers autre que le transporteur désignée par le consommateur;~~
  - e) ~~pour les contrats de service à distance:~~
    - ~~— dans un délai de quatorze jours suivant la conclusion du contrat, dans le cas où le consommateur n'a pas donné son assentiment préalable exprès à ce que l'exécution du contrat débute avant l'expiration de ce délai de quatorze jours;~~

- ~~— dans un délai expirant le jour où débute l'exécution du contrat, dans les cas où le consommateur a donné son assentiment préalable exprès à ce que l'exécution du contrat débute avant l'expiration du délai de quatorze jours.~~
3. ~~Pour tous les contrats de vente, une déclaration informant le consommateur des délais et des modalités de renvoi des biens au professionnel, ainsi que des modalités de remboursement, conformément à l'article 16 et à l'article 17, paragraphe 2.~~
4. ~~Pour les contrats à distance conclus par le biais de l'internet, une déclaration indiquant que le consommateur peut remplir et soumettre le formulaire standard de rétractation en ligne, sur le site web du professionnel, et qu'il recevra sans délai du professionnel un accusé de réception de la rétractation par courrier électronique.~~
5. ~~Une déclaration indiquant que le consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation établi dans la partie B.~~

## **B. Modèle de formulaire de rétractation**

~~(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)~~

- À l'attention de: *(identité, adresse commerciale et éventuellement adresse courriel du professionnel) (\*)*
- Je/Nous\*\* soussigné(s) vous notifie/notifions par la présente ma/notre\*\* rétractation du contrat portant sur la vente du bien\* / la prestation de service\* ci-dessous
- Commandé le\*/reçu le\* \*\*\*
- Nom(s) du (des) consommateur(s) \*\*\*
- Adresse(s) du (des) consommateur(s) \*\*\*
- Signature(s) du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification écrite *transmission* du formulaire *sur papier*) \*\*\*
- Date\*\*\*:

(\*) *À compléter par le professionnel au moment de la remise du formulaire au consommateur.*

(\*\*) *Biffer la mention inutile.*

(\*\*\*) *À compléter par le consommateur (les consommateurs) si le formulaire est utilisé pour dénoncer le contrat.*