

L'ACSEL ET LA PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS

L'ACSEL, l'Association de l'économie numérique, regroupe des e-commerçants et commerçants pratiquant le commerce hors établissement ainsi que des prestataires de service dans le domaine de l'Internet et de la téléphonie mobile et des prestataires de services de paiement. Les membres de l'association sont quotidiennement confrontés aux dispositions communautaires et nationales régissant les contrats à distance et hors établissement conclus avec les consommateurs.

A titre liminaire, l'ACSEL entend préciser qu'elle est favorable à un droit de la consommation fort, gage de confiance des consommateurs dans l'économie numérique.

Les membres de l'Association considèrent que le développement de l'activité en ligne ne peut s'appuyer que sur une défense forte des consommateurs, qui passe nécessairement par la sécurité juridique c'est-à-dire des règles uniformes et claires.

En conséquence, l'ACSEL considère que l'harmonisation est souhaitable et nécessaire pour l'activité en ligne. L'Association accueille favorablement l'harmonisation totale ciblée¹² du droit de la consommation au sein de l'Union européenne.

L'ACSEL souhaite néanmoins attirer l'attention sur les dispositions pouvant porter atteinte à la sécurité juridique en raison de leur manque de précision.

SYNTHESE

L'ACSEL propose :

- * que soient clarifiées les règles applicables aux contrats mixtes (objet du droit de rétractation, point de départ du délai de rétractation), les formulaires d'information et de rétractation devant être modifiés en conséquence
- * que la durée de prorogation du délai en cas de mauvaise information du consommateur sur sa faculté à se rétracter soit de 3 mois (proposition de la Directive initiale)
- * que le délai de restitution du bien par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation soit fixé à 7 jours
- * et enfin, qu'un délai soit prévu pour que le consommateur informe le professionnel du défaut de conformité du bien (2 mois)

¹ Telle qu'elle résulte du projet de rapport sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs, COM(2008)0614 – C7- 0349/2008 – 2008/0196(COD)

Les observations qui suivent se réfèrent à la version de la proposition telle qu'elle résulte du projet de rapport du Parlement européen

➤ **Clarifications nécessaires sur l'exercice du droit de rétractation dans les contrats mixtes**

L'article 12-2 quater dispose que :

« 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. » (Soulignement ajouté).

Aucune disposition ne précise l'objet du droit de rétractation dans les contrats mixtes et le point de départ peut poser difficulté en l'absence de concomitance de livraison du bien et du service.

▪ **Clarifications nécessaires sur l'objet du droit de rétractation dans les contrats mixtes**

La question se pose de savoir si, dans le cas des contrats mixtes, la rétractation porte sur l'ensemble du contrat *ou* l'un des éléments du contrat seulement, (le bien ou le service).

Afin de répondre à l'objectif de clarté et de sécurité juridique, l'ACSEL propose que soit précisé dans un article 14.3.1 que :

« Dans le cadre d'un contrat mixte, le consommateur devra préciser si sa rétractation porte sur l'ensemble du contrat ou l'un de ses éléments seulement.

A défaut de précision, la rétractation portera sur l'ensemble du contrat. »

En outre, il conviendrait que l'article 15 précise également :

« Dans un contrat mixte, dans le cas où le consommateur a choisi de se rétracter sur le bien ou le service uniquement, le droit de rétractation aura pour effet :

- a) l'extinction de l'obligation des parties sur cet élément uniquement*
- b) l'application d'un surcoût sur l'autre partie, sous réserve de l'information du consommateur lors de la conclusion du contrat au plus tard. »*

Enfin, il conviendrait que soit précisé :

« Il est rappelé que notamment les articles 16 à 19 s'appliquent aux contrats mixtes ».

- **Clarification nécessaire sur le point de départ du délai de rétractation dans les contrats mixtes**

L'article 12-2 prévoit que « *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 ...commence à être fourni* ».

Cet article retarde donc le point de départ du délai de rétractation à la plus tardive des deux obligations (livraison du bien ou fourniture du service).

Une difficulté peut donc exister en cas d'absence d'exécution simultanée des deux obligations.

En prenant l'exemple de la téléphonie mobile, le service peut être activé avant la fourniture de l'appareil (le consommateur peut utiliser son nouveau forfait sur un autre appareil avant la réception du neuf). En pareille hypothèse, il aura consommé avant le départ du délai de rétractation.

Inversement si le bien est fourni avant le service, le bien peut être utilisé sans le service aussi longtemps que le service ne sera pas fourni.

L'utilisation préalable du bien avant la fourniture du service ne pose pas de difficulté particulière puisque en cas de rétractation (14 jours après la fourniture du service), le consommateur devra restituer le bien « en répondant de sa dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour constater la nature, la qualité et le bon fonctionnement du bien »³.

En revanche, en cas de fourniture du service avant la réception du bien, le report du point de départ du délai de rétractation à la fourniture du bien peut engendrer une consommation de service importante.

Certes l'article 19-1, a) prévoit que le droit de rétractation n'est pas applicable aux « *services dont l'exécution a commencé, avec l'accord préalable exprès du consommateur donné sur support durable, avant l'expiration du délai de quatorze jours* ».

Toutefois, cet article ne précise pas qu'il s'applique aux contrats mixtes ou uniquement aux contrats de fourniture de service.

Afin de répondre à l'objectif de clarté et de sécurité juridique, l'ACSEL propose que soit précisé que notamment l'article 19 s'applique aux contrats mixtes.

³ Article 17.1

➤ **La durée de prorogation du délai de rétractation en cas de mauvaise information doit être suffisante mais raisonnable (3 mois)**

La proposition de directive prévoyait l'allongement du délai d'exercice du droit de rétractation à trois mois.

Dans le cadre du projet de rapport du Parlement, ce délai est de douze mois.

Ce nouveau délai est trop long notamment lorsque le contrat porte sur la fourniture de biens rapidement obsolètes ou démodés (mode, hi-fi, matériel électronique).

L'ACSEL est favorable au maintien du délai de trois mois prévu initialement dans la proposition de directive, délai permettant largement au consommateur de savoir d'une part si le bien ou service lui correspond à ce qu'il attendait et d'autre part le cas échéant de s'informer sur la faculté et les modalités de rétractation.

➤ **Le délai de restitution des biens par le consommateur pourrait être fixé à 7 jours**

L'article 17 prévoit que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours suivant la communication de sa rétractation pour restituer le bien.

La computation de ce délai avec celui de l'exercice de la rétractation porte à vingt-huit jours l'immobilisation du bien.

Cette situation pose des difficultés aux professionnels en matière de gestion des stocks.

En conséquence, l'ACSEL propose de réduire le délai de restitution à sept jours suivant la communication de la rétractation.

➤ **Les délais en matière de garantie de conformité**

Le projet de rapport abroge l'alinéa 4 de l'article 28 de la proposition de directive qui disposait que :

« Afin de faire valoir ses droits au titre de l'article 25, le consommateur informe le professionnel du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il l'a constaté. »

Cette suppression est regrettable dans la mesure où elle engendre une insécurité de la relation contractuelle qui peut « indéfiniment » être remise en cause.

L'ACSEL est favorable au maintien d'un délai de mise en œuvre de la garantie de conformité, telle qu'elle résultait de la proposition de directive, à savoir 2 mois.