

| |
|---|
| <p align="center">Amendements du Parlement européen adoptés le 24 mars et relatifs aux contrats de vente à distance</p> |
|---|

Amendement 13

Proposition de directive
Considérant 11 sexies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(11 sexies) Les contenus numériques transmis au consommateur sous format numérique, que le consommateur peut utiliser de manière permanente ou selon des modalités similaires à la possession physique d'un bien, devraient être traités comme des biens au regard de la mise en œuvre des dispositions de la présente directive applicables aux contrats de vente. Cependant, le droit de rétractation ne devrait s'appliquer que jusqu'au moment où le consommateur choisit de télécharger le contenu numérique.

Amendement 14

Proposition de directive
Considérant 12

Texte proposé par la Commission

Amendement

(12) La nouvelle définition du contrat à distance *doit* couvrir tous les cas dans lesquels des contrats ***de vente et de service*** sont conclus 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.***

(12) La nouvelle définition du contrat à distance *devrait* couvrir tous les cas dans lesquels des contrats ***relatifs à la fourniture d'un bien ou à la prestation d'un service*** sont conclus ***entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance et sans la présence physique simultanée des parties,*** par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone ou fax). ***Les sites internet qui se contentent uniquement de donner des informations sur le professionnel, sur ses marchandises et/ou***

sur ses services ne devraient pas être couverts par la définition d'un tel système organisé de vente ou de prestation de services à distance, même s'ils indiquent une ou plusieurs techniques de communication à distance. Cela devrait créer des conditions de concurrence équitables pour tous les professionnels de la vente à distance.

Amendement 18

Proposition de directive Considérant 16

Texte proposé par la Commission

(16) *La définition du support durable doit notamment inclure les documents sur papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire et le disque dur de l'ordinateur sur lequel est sauvegardé un courrier électronique ou un fichier PDF.*

Amendement

(16) *Au nombre des supports durables devraient figurer notamment le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire ou les disques durs d'ordinateur. Pour avoir qualité de "support durable", un courriel ou un site internet devrait, en premier lieu, permettre au consommateur de stocker les informations aussi longtemps que cela lui est utile pour protéger ses intérêts découlant de sa relation avec le professionnel. Deuxièmement, le courriel ou le site internet devrait permettre de stocker les informations d'une telle manière qu'il soit impossible au professionnel de les modifier unilatéralement.*

Amendement 19

Proposition de directive Considérant 17

Texte proposé par la Commission

(17) *Les consommateurs doivent être en droit de recevoir des informations avant la conclusion du contrat. 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*

Amendement

(17) *Le consommateur devrait être informé de façon exhaustive avant d'être lié par un contrat conclu dans un établissement, un contrat à distance, un contrat hors établissement ou une offre contractuelle analogue. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins spécifiques des consommateurs qui sont particulièrement*

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.

vulnérables en raison d'une infirmité mentale, physique ou psychologique, de leur âge ou de leur crédulité, d'une façon que le professionnel devrait raisonnablement prévoir. Cependant, la prise en compte de ces besoins spécifiques ne devrait pas aboutir à des niveaux différents de protection des consommateurs.

Amendement 21

Proposition de directive Considérant 22

Texte proposé par la Commission

(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 ***lui permettant de s'assurer de la nature et du bon fonctionnement de la marchandise.***

Amendement

(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 *devrait* disposer d'un droit de rétractation ***afin de pouvoir, jusqu'à l'expiration du délai de rétractation, vérifier la nature, la qualité et le mode de fonctionnement de la marchandise. Un tel droit de rétractation devrait également être accordé pour des contrats hors établissement.***

Amendement 23

Proposition de directive Considérant 26

Texte proposé par la Commission

(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.*

Amendement

(26) *En cas de livraison répétée de biens similaires, le délai de rétractation devrait commencer à courir le jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend matériellement possession de la première livraison partielle. Lorsqu'un bien est livré en*

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.

plusieurs lots ou pièces, le délai de rétractation *devrait* commencer à courir ***le jour où*** le consommateur prend matériellement possession du dernier lot ou de la dernière pièce. ***Si des biens multiples sont commandés en une fois par le consommateur mais livrés séparément, le délai de rétractation devrait commencer à courir lorsque le consommateur prend possession du dernier bien.***

Amendement 24

Proposition de directive Considérant 27

Texte proposé par la Commission

(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, 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 ou a entièrement fourni les services commandés par le consommateur.***

Amendement

(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 ***d'un an. Cependant, les États membres devraient être autorisés à maintenir la législation nationale en vigueur pour prolonger le délai de prescription.***

Amendement 229

Proposition de directive Considérant 28

Texte proposé par la Commission

(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 harmonisé, ***destiné à l'usage des consommateurs***, devrait simplifier la procédure de rétractation et

Amendement

(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 harmonisé, ***que le consommateur a la possibilité d'utiliser***, devrait simplifier la procédure de

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.

rétractation et apporter une sécurité juridique. C'est pourquoi les États membres devraient s'abstenir d'ajouter toute exigence de présentation au formulaire standard **de l'Union**, par exemple en matière de taille de caractères. ***Cependant, le consommateur devrait conserver la faculté de se rétracter en utilisant ses propres mots, pour autant que sa déclaration soit clairement formulée. Le renvoi des biens, l'envoi d'une lettre ou un appel téléphonique pourraient également satisfaire à cette exigence, mais il appartiendra peut-être au consommateur d'apporter la preuve qu'il s'est rétracté dans le délai fixé dans la présente directive. C'est pourquoi, il est de l'intérêt du consommateur d'utiliser un support durable lorsqu'il transmet sa rétractation au professionnel.***

Amendement 26

Proposition de directive Considérant 30

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(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 formelle du consommateur. Le remboursement devrait pouvoir s'effectuer par tout moyen de paiement, pour autant qu'il ait cours légal dans l'État membre où le consommateur le reçoit. Dès lors, le remboursement ne doit pas avoir lieu sous la forme de bons d'achat ou d'avoirs.***

Amendement 230

Proposition de directive Considérant 32

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(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. ***De ce fait, le professionnel devrait également être en mesure de subordonner le remboursement à la condition que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens.***

Amendement 231

**Proposition de directive
Considérant 33**

Texte proposé par la Commission

(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. Cela s'applique 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).

Amendement

(33) Des exceptions au droit de rétractation *devraient* 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 désavantagerait injustement le professionnel.*** 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). ***De même, certains autres biens ou services dont le prix dépend des fluctuations du marché, comme par exemple des matières premières telles que le mazout, devraient être exclus du droit de rétractation.***

Amendement 28

**Proposition de directive
Considérant 34**

Texte proposé par la Commission

(34) De surcroît, dans le cas de contrats de service à distance 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.

Amendement

(34) De surcroît, dans le cas de contrats de service à distance ***et hors établissement*** 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 *devrait* donc perdre son droit de rétractation si l'exécution du contrat commence avec son accord exprès préalable, ***à la condition qu'un tel accord soit éclairé, c'est-à-dire que le consommateur soit informé des conséquences de ce choix en termes de perte de son droit de rétractation.***

Amendement 30

Proposition de directive
Considérant 37 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(37 bis) Les principales difficultés rencontrées par les consommateurs et la principale source de litiges avec les professionnels concernent la livraison des biens, notamment la perte ou l'endommagement au cours du transport ainsi que les livraisons tardives ou incomplètes. Il y a donc lieu d'harmoniser les règles nationales relatives à la livraison et au transfert du risque.

Amendement 31

Proposition de directive
Considérant 37 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(37 ter) Si le professionnel ne respecte pas son obligation de livraison des biens, le consommateur devrait, sur un support durable, l'inviter à procéder à la livraison

dans un délai d'au moins sept jours en l'informant de son intention de résilier le contrat si la livraison n'a pas lieu. En l'absence de réaction à l'expiration du délai, la rétractation du consommateur devrait être réputée parfaite. Sans préjudice de ses droits à réclamer des dommages-intérêts, le consommateur devrait avoir droit, le cas échéant, au remboursement des montants déjà versés dans un délai de sept jours à compter de la rétractation. Les États membres devraient avoir la faculté de maintenir ou d'adopter des dispositions nationales de manière à garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

Amendement 32

Proposition de directive Considérant 38

Texte proposé par la Commission

(38) La livraison de biens vendus à des consommateurs peut se faire *sous diverses formes. Seule une règle à laquelle il pourra être librement dérogé garantira donc la flexibilité nécessaire pour une prise en compte de ces variations.* Le consommateur *doit* être protégé contre tout risque de perte ou d'endommagement des biens durant le transport organisé ou effectué par le professionnel. La disposition introduite sur le transfert du risque ne *doit* toutefois pas s'appliquer lorsque le consommateur retarde indûment la prise de possession des biens (par exemple s'il ne retire pas les biens à la poste dans le délai fixé par celle-ci). Dans ce cas, le consommateur *doit* assumer le risque de perte ou de détérioration après le délai de livraison convenu avec le professionnel.

Amendement

(38) La livraison de biens vendus à des consommateurs peut se faire *de diverses manières: soit immédiatement, soit à une date ultérieure. Si les parties ne se sont pas entendues sur une date de livraison déterminée, le professionnel devrait livrer les biens dans les meilleurs délais et au plus tard trente jours après la date de conclusion du contrat.* Le consommateur *devrait* être protégé contre tout risque de perte ou d'endommagement des biens durant le transport organisé ou effectué par le professionnel. La disposition introduite sur le transfert du risque ne *devrait* toutefois pas s'appliquer lorsque le consommateur retarde indûment la prise de possession des biens (par exemple s'il ne retire pas les biens à la poste dans le délai fixé par celle-ci). Dans ce cas, le consommateur *devrait* assumer le risque de perte ou de détérioration après le délai de livraison convenu avec le professionnel.

Amendement 33

Proposition de directive
Considérant 38 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(38 bis) Lors de nombreuses transactions, les consommateurs disposent d'un choix insuffisant de moyens de paiement ou des frais s'appliquent s'ils refusent de recourir à certains d'entre eux. Cette situation devrait être prise en compte au moyen d'une disposition visant à ce que le professionnel offre au consommateur différents moyens de paiement qui comprennent, en cas de contrat à distance, des moyens de paiement électroniques comme non électroniques. Un exemple de moyen de paiement non électronique serait l'impression, à partir du site internet du professionnel, d'une commande qui serait payée en espèces dans une banque ou dans tout autre point de contact du professionnel.

Amendement 35

Proposition de directive
Considérant 40

Texte proposé par la Commission

Amendement

(40) Si le bien n'est pas conforme au contrat, le consommateur doit tout d'abord avoir la possibilité de demander au professionnel de réparer les biens ou de les remplacer, au choix du professionnel, à moins que ce dernier ne prouve que de telles réparations sont illicites, impossibles ou qu'elles lui imposent un effort disproportionné. L'effort consenti par le professionnel doit être déterminé de manière objective, eu égard aux coûts supportés par celui-ci pour remédier au défaut de conformité, à la valeur des biens et à l'importance du défaut de conformité. L'absence de pièces de rechange ne doit pas être un motif valable justifiant le manquement du professionnel à remédier au défaut de conformité dans un délai

(40) En premier lieu, le consommateur devrait pouvoir exiger du professionnel qu'il répare le bien ou le remplace, à moins que ces modes de dédommagement soient impossibles ou disproportionnés. Le caractère disproportionné ou non d'une mesure devrait être déterminé de manière objective. Une mesure devrait être considérée comme disproportionnée si elle impose des coûts déraisonnables par rapport à d'autres mesures. Pour que des coûts soient jugés déraisonnables, il faut qu'ils soient considérablement plus élevés que ceux d'une autre mesure.

*raisonnable ou sans effort
disproportionné.*

Amendement 39

Proposition de directive
Considérant 42 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(42 ter) Lorsque la responsabilité du professionnel en tant que vendeur final est engagée vis-à-vis du consommateur en vertu d'un acte ou d'une omission du producteur, il convient de veiller à ce que le professionnel en tant que vendeur final puisse se retourner contre le ou les responsables à l'intérieur de la chaîne contractuelle. À cette fin, les législations nationales des États membres devraient déterminer la ou les personnes responsables ainsi que les actions et la procédure applicables.

Amendement 40

Proposition de directive
Considérant 42 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(42 quater) Le consommateur devrait bénéficier d'un délai de garantie de deux ans pour les défauts de conformité. Il devrait bénéficier d'une présomption simple selon laquelle les défauts de conformité apparus dans un délai de six mois après le transfert du risque au consommateur existaient déjà au moment de ce transfert. Les États membres devraient avoir la faculté de maintenir ou d'adopter des dispositions nationales concernant les délais de garantie et la durée du renversement de la charge de la preuve ou prévoyant des règles particulières pour les défauts de

conformité graves apparaissant après expiration du délai de garantie, de manière à garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

Amendement 45

Proposition de directive Considérant 47

Texte proposé par la Commission

(47) *Les contrats conclus avec des consommateurs doivent être rédigés* dans un langage clair et compréhensible *et être lisibles*. Les professionnels *doivent* être libres de choisir la police et la taille des caractères utilisés pour la rédaction des clauses contractuelles. Le consommateur *doit* avoir la possibilité de lire les clauses avant de conclure le contrat. Cette possibilité peut lui être donnée en lui fournissant les clauses à sa demande (pour les contrats conclus dans un établissement) ou en rendant ces clauses disponibles autrement (par exemple sur le site web du professionnel pour les contrats à distance) ou encore en joignant les clauses contractuelles au bon de commande (pour les contrats hors établissement). Le professionnel *doit* demander l'assentiment exprès du consommateur pour tout paiement venant en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Dédire l'assentiment du consommateur par le recours à des systèmes obligeant celui-ci à une renonciation expresse (opt-out), par exemple grâce à des cases pré-cochées en ligne, *doit* être interdit.

Amendement

(47) *Toutes les clauses contractuelles devraient être exprimées de manière claire et compréhensible. Si une clause contractuelle est formulée par écrit, elle devrait toujours être rédigée* dans un langage clair et compréhensible. Les professionnels *devraient* être libres de choisir la police et la taille des caractères utilisés pour la rédaction des clauses contractuelles. Le consommateur *devrait* avoir la possibilité de lire les clauses avant de conclure le contrat. Cette possibilité peut lui être donnée en lui fournissant les clauses à sa demande (pour les contrats conclus dans un établissement) ou en rendant ces clauses disponibles autrement (par exemple sur le site web du professionnel pour les contrats à distance) ou encore en joignant les clauses contractuelles au bon de commande (pour les contrats hors établissement). Le professionnel *devrait* demander l'assentiment exprès du consommateur pour tout paiement venant en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Dédire l'assentiment du consommateur par le recours à des systèmes obligeant celui-ci à une renonciation expresse (opt-out), par exemple grâce à des cases pré-cochées en ligne, *devrait* être interdit.

Amendement 46

Proposition de directive Considérant 47 bis (nouveau)

(47 bis) Les professionnels devraient être libres de choisir les modalités selon lesquelles les clauses contractuelles sont communiquées, par exemple le type ou la taille de caractère avec lesquels les termes du contrat sont rédigés. Les États membres devraient s'abstenir d'imposer de quelconques exigences en matière de présentation, à l'exception de celles qui concernent les personnes ayant des handicaps ou si les biens ou les services sont susceptibles de présenter un risque particulier pour la santé et la sécurité du consommateur ou d'un tiers. Les États membres peuvent également chercher à imposer des exigences supplémentaires lorsque, en raison de la complexité inhérente aux contrats portant sur les biens ou services en question, il y a un risque de préjudice pour le consommateur, éventuellement lié à des questions de concurrence dans ce secteur. Il peut s'agir, par exemple, de contrats portant sur des services financiers, sur la fourniture de gaz, d'électricité et d'eau, sur les télécommunications et sur des biens immobiliers. Les considérations qui précèdent ne devraient pas s'appliquer aux exigences de forme nationales relatives à la conclusion du contrat ou à d'autres exigences de forme telles que par exemple la langue utilisée ou des prescriptions concernant le contenu des clauses ou la formulation de certaines clauses contractuelles pour des secteurs spécifiques. La présente directive ne devrait pas harmoniser les exigences en matière linguistique applicables aux contrats conclus avec les consommateurs. C'est pourquoi les États membres devraient avoir la faculté de maintenir ou d'introduire dans leur droit national des exigences linguistiques concernant les clauses contractuelles.

Amendement 59

Proposition de directive Article 2 – point 1

Texte proposé par la Commission

(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;

Amendement

(1) "consommateur": toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui, ***pour l'essentiel***, n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les États membres ont la faculté de maintenir ou d'étendre l'application de la présente directive à des personnes physiques ou morales qui ne sont pas des consommateurs au sens de la présente directive;

Amendement 63

Proposition de directive Article 2 – point 3

Texte proposé par la Commission

(3) "***contrat de vente***": tout contrat 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;

Amendement

supprimé

Amendement 68

Proposition de directive Article 2 – point 6

Texte proposé par la Commission

(6) "contrat à distance": tout contrat de vente ou de service ***pour la conclusion***

Amendement

(6) "contrat à distance": tout contrat ***relatif à la fourniture d'un bien ou à la***

duquel le professionnel *recourt* exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance;

prestation d'un service conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, le professionnel et le consommateur n'étant pas physiquement et simultanément présents pour la conclusion du contrat mais recourant exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance;

Amendement 77

Proposition de directive Article 2 – point 18

Texte proposé par la Commission

(18) "garantie commerciale": tout engagement du professionnel ou du producteur (le "garant") à l'égard du consommateur en vue 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;

Amendement

(18) "garantie commerciale": tout engagement du professionnel ou du producteur (le "garant") à l'égard du consommateur, *en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité*, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement *ou de la réparation* du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications *ou à tout autre élément non lié à la conformité énoncés* dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci;

Amendement 79

Proposition de directive Article 2 – point 20

Texte proposé par la Commission

(20) "contrat *accessoire*": *un* contrat *au titre duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers*

Amendement

(20) "contrat *lié*": *tout* contrat *portant sur la fourniture d'un bien ou la prestation d'un service*:

sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel.

a) qui constitue, d'un point de vue objectif, une unité commerciale avec un contrat à distance ou un contrat hors établissement; et

b) dans le cadre duquel les biens ou les services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce tiers et le professionnel.

Une unité commerciale est réputée exister lorsque les biens ou services fournis au titre du contrat lié ont trait à l'exécution du contrat à distance ou du contrat hors établissement, selon le cas, ou à l'utilisation des biens ou des services fournis au titre du contrat à distance ou hors établissement.

Amendements 80 et 232

Proposition de directive Article 3

Texte proposé par la Commission

1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, aux contrats ***de vente et aux contrats de*** service 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.***

Amendement

1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, aux contrats ***relatifs à la fourniture d'un bien ou à la prestation d'un*** service conclus entre le professionnel et le consommateur ***ainsi qu'aux contrats à objet mixte.***

2. La présente directive ***est sans préjudice de la législation sectorielle de l'Union régissant les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur.***

2 bis. La présente directive ne s'applique pas aux contrats relatifs:

a) aux services sociaux,

b) aux soins de santé, c'est-à-dire aux services de santé fournis par des

professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur santé;

c) aux jeux d'argent, qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris.

2 ter. Les articles 5 à 19 et l'article 23 bis ne s'appliquent pas aux contrats:

a) relatifs aux services financiers;

b) relevant du champ d'application de la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs¹.

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 et de la directive 90/314/CEE du Conseil.

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 et la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil.

3. Sous réserve des paragraphe 4 à 4 quater du présent article, les articles 9 à 19 s'appliquent aux contrats à distance et hors établissement.

4. Les articles 9 à 19 ne sont pas applicables aux contrats à distance et aux contrats hors établissement:

a) concernant la formation, l'acquisition ou la transmission de droits ou de garanties sur des biens immobiliers ou concernant la construction ou la transformation profonde d'un bâtiment ou la location d'un bâtiment ou d'un appartement;

b) relevant du champ d'application de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait² ou de la directive 2008/122/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne

certain aspects de l'utilisation des biens à temps partagé, des produits de vacances à long terme et des systèmes d'échange et de revente³;

c) qui sont établis, conformément aux dispositions des États membres, par un officier public tenu par la loi à l'indépendance et à l'impartialité et qui doit veiller, en fournissant une information juridique complète, à ce que le consommateur ne conclue le contrat qu'après mûre réflexion et en toute connaissance de sa portée juridique.

4 bis. Les articles 9 à 19 ne s'appliquent pas aux contrats hors établissement lorsque le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et lorsque le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 40 EUR, si de tels contrats, de par leur nature, sont généralement conclus hors établissement. Les États membres peuvent prévoir une valeur inférieure dans leur législation nationale.

4 ter. Les articles 9 à 19 ne s'appliquent pas aux contrats à distance:

a) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;

b) conclus avec des opérateurs de télécommunications au moyen de téléphones publics payants aux fins de l'utilisation de ces derniers, ou conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, par internet ou par télécopie établie par le consommateur.

4 quater. L'article 11, paragraphe 1 ter, et les articles 12 à 19 ne s'appliquent pas aux contrats à distance relatifs à la prestation de services d'hébergement, de transport, de location de véhicules motorisés, de restauration ou de loisirs dès lors que ces contrats prévoient une date ou une période d'exécution déterminée.

4 quinquies. Sous réserve des paragraphes 4 sexies, 4 septies et 4 octies

du présent article, les articles 22 à 29 s'appliquent aux contrats de vente. Sans préjudice de l'article 24, paragraphe 5, lorsque le contrat est un contrat à objet mixte, les articles 22 à 29 ne s'appliquent qu'aux biens.

4 sexies. Les articles 22 bis et 23 bis s'appliquent également aux contrats de service et aux contrats à objet mixte.

4 septies. Les articles 22 à 29 ne s'appliquent pas:

a) à l'électricité;

b) à l'eau et au gaz lorsqu'ils ne sont pas mis en vente en volume délimité ou en quantité déterminée.

4 octies. Les dispositions des articles 22 à 29 ne s'appliquent pas à la vente de biens d'occasion lors d'enchères publiques.

¹ JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.

² JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

³ JO L 33 du 3.2.2009, p. 10.

Amendement 82

Proposition de directive Article 4

Texte proposé par la Commission

Les États membres *ne* peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions *divergeant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions* plus strictes *ou plus souples visant* à assurer un niveau de protection des consommateurs *différent*.

Amendement

1. Sans préjudice des paragraphes 1 bis et 1 ter, les États membres peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions plus strictes, compatibles avec le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, pour assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs, aux conditions et dans la mesure précisées à l'article 5, à l'article 9, paragraphes 5 et 6, aux articles 22 à 29, à l'article 31, paragraphe 4, et aux articles 34 et 35.

2. Les États membres peuvent maintenir en vigueur dans leur droit national des dispositions plus strictes, compatibles avec le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, pour assurer un niveau plus

élevé de protection des consommateurs, ainsi qu'il est prévu à l'article 12, paragraphe 4, et à l'article 13, paragraphe 2.

3. Les Etats membres ne peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles énoncées à l'article 2, à l'article 9, paragraphes 1 à 4, à l'article 9, paragraphe 8, aux articles 10 et 11, à l'article 12, paragraphes 1 à 3, à l'article 13, paragraphe 1, aux articles 14 à 19, aux articles 30 à 33 et à l'article 36, y compris des dispositions plus strictes visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs.

Amendement 98

Proposition de directive Article 6 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

2. Sans préjudice des dispositions 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 recours efficaces ***et proportionnés*** pour toute infraction à l'article 5.

Amendement 101

Proposition de directive Article 9

Texte proposé par la Commission

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***

Amendement

Article 9

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

1. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à

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;***

distance, ***un contrat*** hors établissement ***ou une offre correspondante***, le professionnel ***fournit au consommateur, de manière claire et compréhensible***, les informations suivantes:

a) ***les caractéristiques principales du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support utilisé et au bien ou service concerné;***

b) ***l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale;***

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 total toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tout autre coût ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais supplémentaires peuvent être exigibles; en cas de contrat à durée indéterminée, le prix total s'entend comme le total mensuel des coûts.***

d) ***les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter le service et les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;***

e) ***si un droit de rétractation s'applique, les modalités, le délai et la procédure d'exercice de ce droit, y compris les éventuels coûts de renvoi des biens à charge du consommateur; le professionnel peut à cette fin utiliser le modèle d'instructions concernant la rétractation de l'annexe I, partie A, et le***

modèle de formulaire de rétractation de l'annexe I, partie B, ou une autre déclaration clairement formulée; le professionnel qui informe le consommateur en utilisant le modèle d'instructions concernant la rétractation figurant à l'annexe I, partie A, est réputé satisfaire aux obligations d'information énoncées dans le présent article concernant le droit de rétractation;

e bis) lorsque le droit de rétractation n'est pas applicable conformément à l'article 19, paragraphe 1, l'information selon laquelle le consommateur ne peut exercer de droit de rétractation;

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.

f) outre le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;

f bis) l'existence de codes de conduite et, le cas échéant, les modalités d'obtention d'exemplaires de ces codes;

f ter) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;

f quater) la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat, s'il y a lieu;

f quinquies) 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;

f sexies) l'application de mesures de protection technique pour le contenu numérique, s'il y a lieu;

f septies) toute interopérabilité du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance, y compris tout cas d'incompatibilité, le cas échéant;

f octies) le cas échéant, la possibilité de

recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de recours à laquelle le professionnel est soumis et les conditions d'accès à celle-ci.

2. Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées au paragraphe 1, points b), b bis) et c), peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le commissaire-priseur.

3. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat à distance et hors établissement.

4. Les États membres n'imposent aucune autre exigence quant au contenu du modèle d'instructions concernant la rétractation figurant à l'annexe I, partie A.

5. Pour les contrats à distance et hors établissement portant sur des services de transport ou pour les prescriptions de santé et de sécurité, les États membres peuvent maintenir ou adopter des dispositions nationales imposant des exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour autant qu'elles soient compatibles avec le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et que de telles exigences soient appropriées pour la bonne information du consommateur.

6. Les États membres peuvent maintenir ou adopter des exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour tous les contrats à distance ou hors établissement relatifs à la prestation de services pour lesquels ils prévoient des exigences d'information supplémentaires pour les prestataires ayant leur établissement 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 dans le marché intérieur¹.

7. L'article 5 est sans préjudice de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil relative à certains aspects juridiques des services de la

société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur².

8. S'agissant de démontrer le respect des obligations d'information visées dans le présent chapitre, la charge de la preuve incombe au professionnel.

¹ JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

² JO L 178 du 17.07.2000, p. 1.

Amendement 106

Proposition de directive Article 11 – titre

Texte proposé par la Commission

Obligations *formelles* concernant les
contrats à distance

Amendement

Obligations de forme **en matière
d'information précontractuelle** concernant
les contrats à distance

Amendements 107, 235 et 236

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. En ce qui concerne les contrats à distance, les informations prévues à l'article 9, **point a)**, sont fournies au consommateur ou mises à sa disposition **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.

Amendement

En ce qui concerne les contrats à distance, les informations prévues à l'article 9 sont fournies au consommateur ou mises à sa disposition **sur un support durable** dans un langage clair et compréhensible, et **de manière lisible**, sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisé.

1 bis. *Si un contrat à distance dont les termes n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle et qui doit être conclu par des moyens électroniques pour la fourniture d'un bien ou la prestation d'un service impose au consommateur l'obligation d'effectuer un paiement, le consommateur n'est lié par le contrat que si:*

a) le professionnel l'a informé de manière

claire et bien visible du prix total, y compris de tous les éléments qui le composent; et

b) le consommateur a confirmé avoir lu et compris les informations visées au point a). Concernant les contrats conclus par l'intermédiaire de sites internet, cette exigence est réputée satisfaite si le site est conçu de telle manière qu'une commande ferme n'est possible qu'après que le consommateur s'est enregistré sur le site du professionnel en vue de bénéficier de l'offre de ce dernier.

1 ter. Par dérogation au paragraphe 1 bis, point b), lorsqu'un contrat à distance visé audit paragraphe doit être conclu au téléphone, le consommateur n'est lié par ce contrat que si le professionnel lui a envoyé une confirmation de son offre sur un support durable, y compris les informations requises au paragraphe 1 bis, point a).

Amendement 108

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

2. Lorsque le professionnel *ou un intermédiaire agissant pour son compte* 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.

2 bis. Les sites internet commerciaux indiquent clairement et lisiblement sur leur page d'accueil s'il existe des restrictions, quelle qu'en soit la nature – y compris pour les moyens de paiement – concernant la livraison vers certains États membres.

Amendement 109

Proposition de directive
Article 11 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

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 c). Le professionnel fournit les autres informations visées **aux articles 5 et 7 au consommateur** sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1.

Amendement 237

Proposition de directive
Article 11 – paragraphe 5

Texte proposé par la Commission

5. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence **formelle autre que celles prévues aux paragraphes 1 à 4.**

Amendement 112

Amendement

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 **précontractuelles** concernant les principales caractéristiques du **bien ou du service, le prix total, la durée du contrat et dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat**, visées à l'article 9, paragraphe 1, points a), b), c), e) et g). Le professionnel fournit **au consommateur** les autres informations visées **à l'article 9** sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1.

Amendement

5. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute **autre** exigence **de forme en matière d'information précontractuelle en ce qui concerne les obligations d'information visées à l'article 9, paragraphe 1.**

Sans préjudice du premier alinéa, en ce qui concerne les contrats visés au paragraphe 1 ter du présent article, les États membres peuvent maintenir ou introduire des dispositions nationales aux termes desquelles le consommateur n'est lié par le contrat que s'il a confirmé la conclusion de celui-ci au professionnel sur un support durable. Ils notifient ces dispositions à la Commission, qui rend ces informations publiques sous une forme facilement accessible.

Proposition de directive
Article 12 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Dans le cas d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence à courir le jour de la conclusion du contrat ou le jour où le consommateur reçoit copie du document contractuel signé sur un support durable, si ce jour n'est pas celui de la conclusion du contrat.

Amendement 113

Proposition de directive
Article 12 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

Amendement

2. Dans le cas d'un contrat hors établissement, 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.*

2. *Nonobstant le paragraphe 1*, dans le cas d'un contrat *à distance ou* hors établissement *relatif à la livraison 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 des biens commandés ou:*

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.

Pour un contrat à distance portant sur la prestation de services, le délai de rétractation commence à courir le jour de la conclusion du contrat.

a) dans le cas de biens multiples commandés en une fois par le consommateur et livrés séparément, le jour de livraison du dernier bien;

b) dans le cas d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, le jour de livraison

du dernier lot ou de la dernière pièce;
c) dans le cas de la livraison répétée de biens de la même nature pendant une période de temps définie, le jour de livraison du premier bien.

Amendement 115

Proposition de directive Article 12 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

4. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation.

Amendement

4. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation. *Cependant, dans le cas des contrats hors établissement, les États membres peuvent maintenir la législation nationale en vigueur qui interdit au professionnel de recevoir le paiement pendant une période déterminée après la conclusion du contrat.*

Amendement 116

Proposition de directive Article 13

Texte proposé par la Commission

Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation en violation de l'article 9, *point b)*, de l'article 10, *paragraphe 1*, et de l'article 11, *paragraphe 4*, le délai de rétractation expire *trois mois* après *que le professionnel a complètement exécuté ses autres obligations contractuelles*.

Amendement

1. Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation en violation de l'article 9, paragraphe 1, point e), le délai de rétractation expire un an après la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article 12, paragraphes 1 bis et 2.

2. Les États membres peuvent toutefois maintenir la législation nationale en vigueur qui fixe une date plus tardive pour l'expiration du délai de rétractation.

Amendements 238 et 239

Proposition de directive Article 14 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation ***en lui adressant sur un support durable soit une déclaration rédigée dans ses propres termes, soit le formulaire standard figurant à l'annexe I, partie B.***

Les États membres s'abstiennent ***de prévoir toute autre exigence formelle applicable à ce formulaire de rétractation standard.***

Amendement 240

**Proposition de directive
Article 14 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

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*** en ligne, sur le site web du professionnel. Le cas échéant, le professionnel envoie sans délai au consommateur un courrier électronique accusant réception de la rétractation.

Amendement 120

**Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 1**

Amendement

1. Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation ***avant l'expiration du délai prévu à cette fin. Pour ce faire, le consommateur peut soit:***

a) utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, ou une autre déclaration non ambiguë, ou

b) renvoyer les biens au professionnel, accompagnés d'une déclaration dans laquelle le consommateur dit sans ambiguïté qu'il a décidé de se rétracter du contrat.

Les États membres s'abstiennent ***d'imposer toute exigence de forme relative au modèle de formulaire de rétractation autre que celles visées à l'annexe I, partie B.***

Amendement

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 en ligne, sur le site web du professionnel, ***soit le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté.*** Le cas échéant, le professionnel envoie sans délai au consommateur un courrier électronique accusant réception de la rétractation ***sur un support durable.***

Texte proposé par la Commission

1. Le professionnel rembourse tout paiement reçu de la part du consommateur dans les **trente** jours suivant la date **de réception de la communication de la rétractation**.

Amendement

1. Le professionnel rembourse tout paiement reçu de la part du consommateur, **y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause** dans les **quatorze** jours suivant la date **où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter conformément à l'article 14**. **Le professionnel peut effectuer ce remboursement par tout moyen de paiement ayant cours légal dans le pays où le consommateur le reçoit et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.**

Amendement 241

**Proposition de directive
Article 16 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. Concernant les contrats de vente, 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**.

Amendement

2. **Sans préjudice du paragraphe 1, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais de livraison supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que la livraison standard.**
Concernant les contrats de vente, le professionnel peut **subordonner** le remboursement **à la condition** que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens.

Amendement 122

**Proposition de directive
Article 17 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

1. **Lorsque, dans le cadre d'un contrat 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

Amendement

1. **Pour les contrats à distance ou hors établissement portant sur la fourniture** de biens, le consommateur **renvoie** ou **rend** les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à les

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, *sauf* si le professionnel *accepte de* prendre *ces coûts* à sa charge.

réceptionner sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours suivant le jour où il communique sa décision de rétractation au professionnel conformément à l'article 14, 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 ne supporte pas ces coûts* si le professionnel *a accepté dans le contrat de les prendre à sa charge ou si le prix des biens à renvoyer est supérieur à 40 EUR.*

Amendement 123

Proposition de directive Article 17 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature et 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 9, *point 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.*

Amendement

2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature, *des qualités* et du bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable, *en tout état de cause, de l'éventuelle* dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article 9, *paragraphe 1, point e*).

2 bis. Sauf disposition contraire du présent article, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation.

Amendement 125

Proposition de directive Article 18 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

Amendement

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*, sans frais pour le consommateur.

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 *lié*, sans frais pour le consommateur *hormis ceux prévus par la présente directive*.

Amendement 126

Proposition de directive

Article 19 – paragraphe 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

1. Pour ce qui est des contrats à distance, le droit de rétractation n'est pas applicable:

Amendement

1. Pour ce qui est des contrats à distance *et des contrats hors établissement*, le droit de rétractation n'est pas applicable:

Amendement 127

Proposition de directive

Article 19 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

a) aux services dont l'exécution a commencé, *avec l'accord préalable exprès du consommateur*, avant l'expiration du délai de quatorze jours visé à l'article 12;

Amendement

a) aux services dont l'exécution a commencé avant l'expiration du délai de quatorze jours visé à l'article 12, *avec l'accord préalable exprès du consommateur donné sur support durable; dans ce cas, cet accord doit également porter sur la renonciation du consommateur à son droit de rétractation;*

Amendement 128

Proposition de directive

Article 19 – paragraphe 1 – point b

Texte proposé par la Commission

b) à la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations du marché *financier* échappant au contrôle du professionnel;

Amendement

b) à la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations du marché échappant au contrôle du professionnel *et qui peuvent se produire*

pendant le délai de rétractation;

Amendement 129

Proposition de directive

Article 19 – paragraphe 1 – point c

Texte proposé par la Commission

c) à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur, nettement personnalisés ou susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;

Amendement

c) à la fourniture de biens confectionnés ***ou de services prestés*** selon les spécifications du consommateur, nettement personnalisés, ***dont la préparation a demandé au professionnel un effort personnalisé que celui-ci ne peut valoriser par ailleurs,*** ou susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;

Amendement 130

Proposition de directive

Article 19 – paragraphe 1 – point d

Texte proposé par la Commission

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;***

Amendement

d) à la fourniture:

- *de denrées alimentaires,*
- *de boissons,*
- *de produits pharmaceutiques, ou*
- *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 après avoir été informé de l'exclusion du droit de rétractation;*

d bis) 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 des biens autres que ceux qui sont strictement nécessaires pour répondre à l'urgence immédiate, le droit de rétractation s'applique à ces biens ou services;

d ter) aux contrats pour lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite à domicile afin d'effectuer des travaux d'entretien ou de réparation; si, à l'occasion de cette visite, 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;

Amendement 132

Proposition de directive Article 19 – paragraphe 1 – point f

Texte proposé par la Commission

f) à la fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;

Amendement

f) à la fourniture de journaux, de périodiques et de magazines *sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;*

Amendement 134

Proposition de directive Article 19 – paragraphe 1 – point h

Texte proposé par la Commission

h) aux contrats conclus lors d'une enchère.

Amendement

h) aux contrats conclus lors d'une enchère *publique.*

h bis) à la fourniture de contenu numérique une fois que le consommateur a commencé à télécharger ledit contenu.

Amendement 136

Proposition de directive

Article 19 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

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

-

Amendement 139

Proposition de directive

Article 22 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. **Sauf accord contraire entre** les parties, le professionnel livre les biens en en transférant la possession matérielle au consommateur, ou à un tiers autre que le transporteur **désigné par le consommateur, dans un délai maximum de** trente jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Amendement 140

Proposition de directive

Article 22 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison, le consommateur **peut prétendre au remboursement de toute somme payée dans les sept jours suivant la date de livraison prévue au paragraphe 1**.

Amendement

2. Le professionnel et le consommateur peuvent convenir de ne pas appliquer **le paragraphe 1**.

Amendement

1. **Si** les parties **ne sont pas convenues de la date de livraison**, le professionnel livre les biens en en transférant la possession matérielle au consommateur, ou à un tiers **désigné par le consommateur et** autre que le transporteur, **dès que possible et au plus tard** trente jours **après** la date de conclusion du contrat.

Amendement

2. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison **des biens au moment convenu avec** le consommateur, **ou conformément au paragraphe 1, le consommateur a le droit de résilier le contrat à moins que les biens ne soient livrés dans un nouveau délai déterminé par le consommateur, qui n'excède pas sept jours. À cette fin, le consommateur informe au préalable, par écrit, le professionnel du nouveau délai de livraison et de son intention de résilier le contrat si la livraison n'a pas lieu avant la fin de ce nouveau délai de livraison. Si le délai s'écoule sans que le professionnel n'ait effectué la livraison, le consommateur est réputé s'être rétracté**

du contrat.

Nonobstant le premier alinéa, le consommateur a le droit de résilier immédiatement le contrat si le professionnel a implicitement ou explicitement refusé de livrer les biens ou lorsque le respect de la date de livraison convenue est considéré comme un élément essentiel du contrat, compte tenu des circonstances entourant la conclusion du contrat.

2 bis. Lorsque le contrat est résilié, le professionnel rembourse immédiatement, et, en tout état de cause, au plus tard dans les sept jours suivant la résiliation du contrat, toute somme payée en vertu du contrat.

2 ter. Le présent article est sans préjudice du droit du consommateur de demander à être indemnisé.

Amendement 141

Proposition de directive Article 22 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 22 bis

Droit à la livraison d'un bien ou à la prestation d'un service dans un autre État membre

En cas de contrat conclu à distance, le consommateur a le droit d'exiger du professionnel la livraison d'un bien ou la prestation d'un service dans un autre État membre. Le professionnel satisfait le consommateur, pour autant que cela soit techniquement possible et que le consommateur accepte de supporter l'ensemble des coûts qui en découlent. En tout état de cause, le professionnel chiffre à l'avance les coûts en question.

Amendement 142

Proposition de directive

Article 22 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 22 ter

Moyens de paiement

1. Le professionnel et le consommateur peuvent convenir du versement d'un acompte ou d'une caution à la livraison.

2. Conformément à l'article 52, paragraphe 3, de la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur¹, les États membres peuvent interdire ou limiter le droit des professionnels de demander des frais aux consommateurs compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces.

3. S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, les États membres interdisent aux professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de ces mêmes moyens.

¹ JO L 319 du 5.12.2007, p. 1.

Amendement 143

Proposition de directive Article 23 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

Amendement

1. Le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers autre que le transporteur *désigné par le consommateur*, prend matériellement possession de ces biens.

1. Le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers *désigné par le consommateur et* autre que le transporteur, prend matériellement possession de ces biens. *Le risque est transféré au consommateur à la remise du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport par le consommateur et que le choix n'a pas été offert par le professionnel, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur.*

Amendement 144

Amendement 145

Proposition de directive Article 23 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 23 bis

Durée des contrats

1. Sans préjudice des dispositions de la présente directive sur les clauses contractuelles abusives, les contrats conclus entre des consommateurs et des professionnels ne prévoient aucune période d'engagement initial supérieur à douze mois.

2. A la fin de la période d'engagement initial de douze mois, les consommateurs ont le droit de mettre fin au contrat à tout moment. La résiliation du contrat est soumise au respect d'une période de préavis, qui n'excède pas deux mois. Les consommateurs ont le droit de donner ce préavis avant la fin de la période d'engagement initial de douze mois pour résilier le contrat avec effet à compter de la fin de cette période.

Amendement 152

Proposition de directive Article 24 – paragraphe 5

Texte proposé par la Commission

Amendement

5. Tout défaut de conformité ***qui résulte*** d'une mauvaise installation ***du bien est réputé constituer un défaut de conformité du bien*** si l'installation fait partie du contrat de vente et qu'elle a été effectuée par le professionnel ou sous sa responsabilité. Cette disposition s'applique également lorsque le bien, dont l'installation incombe au consommateur,

5. ***Le professionnel répond de*** tout défaut de conformité ***résultant de l'emballage ou*** d'une mauvaise installation si l'installation fait partie du contrat de vente et qu'elle a été effectuée par le professionnel ou sous sa responsabilité. Cette disposition s'applique également lorsque le bien, dont l'installation incombe au consommateur, est installé par ce dernier et que la

est installé par ce dernier et que la mauvaise installation est due à une erreur dans les instructions de montage.

mauvaise installation est due à une erreur dans les instructions de montage.

Amendement 153

Proposition de directive Article 26 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. En *vertu des dispositions établies aux paragraphes 2 à 5*, le consommateur *peut prétendre, en cas de non-conformité d'un bien au contrat*:

a) à la mise en *défait de* conformité par voie de réparation ou de remplacement;

b) à une réduction du prix;

c) à la *résolution du contrat*.

Amendement

1. En *cas de défaut de conformité*, le consommateur *a droit*:

a) *soit* à la mise en conformité *du bien avec le contrat* par voie de réparation ou de remplacement, *conformément aux paragraphes 2, 3 et 5*,

b) *soit* à une réduction *adéquate* du prix *ou à la résolution du contrat conformément aux paragraphes 4, 5 et 5 bis*.

Amendement 154

Proposition de directive Article 26 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Le professionnel *remédie au défaut de conformité, au choix, par voie de réparation ou de* remplacement.

Amendement

2. *Dans un premier temps*, le consommateur *a le droit d'exiger du* professionnel *la* réparation *du bien* ou son remplacement, *à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné*.

Amendement 155

Proposition de directive Article 26 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. *Si le professionnel démontre que la correction du défaut de conformité par réparation ou par remplacement est*

Amendement

3. *Un mode de dédommagement cité au paragraphe 2 est considéré comme* disproportionné *s'il impose au*

illicite, impossible ou qu'elle lui imposerait un effort disproportionné, le consommateur peut opter pour une réduction du prix ou pour la résolution du contrat. L'effort d'un professionnel est disproportionné s'il lui impose des coûts excessifs en comparaison d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat, eu égard à la valeur du bien en l'absence d'un défaut de conformité et à l'importance du défaut de conformité.

Le consommateur ne peut prétendre à la résolution du contrat pour un défaut de conformité mineur.

professionnel des coûts qui seraient déraisonnables par rapport à l'autre mode de dédommagement (réparation ou remplacement) compte tenu:

a) de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas défaut de conformité;

b) de l'importance du défaut de conformité;

c) de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement (réparation ou remplacement) peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Toute réparation ou tout remplacement est effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Amendement 156

Proposition de directive Article 26 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

4. *Le* consommateur peut *prétendre à tout recours visé au paragraphe 1* dans l'un des cas suivants:

a) *le professionnel a refusé implicitement ou explicitement de remédier au défaut de conformité;*

b) le professionnel n'a pas remédié au défaut de conformité dans un délai raisonnable;

Amendement

4. *Sans préjudice du paragraphe 5 ter*, le consommateur peut *exiger une réduction raisonnable du prix ou la résolution du contrat* dans l'un des cas suivants:

a) *il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien;*

a bis) le professionnel a refusé explicitement ou par son comportement de remédier au défaut de conformité;

b) le professionnel n'a pas remédié au défaut de conformité dans un délai raisonnable;

c) le professionnel a ***tenté de remédier*** au défaut de conformité, en causant un inconvénient majeur pour le consommateur;

d) le même défaut est réapparu plusieurs fois en peu de temps.

c) le professionnel a ***remédié*** au défaut de conformité, en causant un inconvénient majeur pour le consommateur;

Amendement 158

Proposition de directive Article 26 – paragraphe 5 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

5 bis. Le consommateur n'est pas autorisé à demander la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur.

Amendement 159

Proposition de directive Article 26 – paragraphe 5 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

5 ter. Les États membres ont la faculté d'adopter ou de maintenir des dispositions nationales autorisant les consommateurs, durant une courte période et en cas de défaut de conformité, à résilier le contrat et à obtenir un remboursement intégral ou à choisir librement parmi les voies de recours visées au paragraphe 1, afin de garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

Amendement 161

Proposition de directive Article 27 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 27 bis

Droit de recours

Lorsque la responsabilité du professionnel en tant que vendeur final est engagée vis-à-vis du consommateur en vertu d'un défaut de conformité qui résulte d'un acte ou d'une omission du producteur, d'un précédent vendeur à l'intérieur de la même chaîne contractuelle ou d'un autre intermédiaire, le professionnel en tant que vendeur final a le droit de se retourner contre le ou les responsables appartenant à la chaîne contractuelle. À cette fin, le droit national détermine le ou les responsables contre lequel ou lesquels le professionnel peut se retourner en tant que vendeur final ainsi que les actions et la procédure applicables, de manière à assurer l'effectivité de ce droit.

La personne désignée comme responsable, au sens du premier alinéa, a la charge de prouver que le défaut de conformité ne lui est pas imputable, ou bien que le vendeur final n'était en fait pas tenu, à l'égard du consommateur, d'y remédier.

Amendement 164

Proposition de directive Article 28 – paragraphe 5 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

5 bis. Les États membres ont la faculté de maintenir ou d'adopter des dispositions nationales prévoyant un délai de garantie ou une durée du renversement de la charge de la preuve en faveur des consommateurs plus longs ou prévoyant des règles particulières pour les défauts de conformité graves apparaissant après expiration du délai de garantie, de manière à garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

Amendement 165

Proposition de directive
Article 28 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 28 bis

Communication et disponibilité

Le professionnel s'assure que, pendant toute la durée d'un contrat de service, ou après la conclusion d'un contrat de vente, jusqu'à l'expiration du délai énoncé à l'article 28, paragraphe 1, pour les déclarations, communications et questions du consommateur relatives aux droits et devoirs au titre du contrat de service ou de vente, il puisse être joignable dans des conditions raisonnables. Il s'assure notamment que les déclarations du consommateur relatives au contrat lui parviennent dans les meilleurs délais et que le consommateur en soit informé immédiatement. Les coûts liés à la réception et au traitement des déclarations, communications et questions liées au contrat de service ou de vente par téléphone ne peuvent pas être imputés au consommateur, sans préjudice du droit de l'opérateur de télécommunication de facturer ces appels.

Amendement 166

Proposition de directive
Article 29 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Amendement

2. La déclaration de garantie *doit être* rédigée de manière claire, compréhensible et lisible. Elle comprend les éléments suivants:

2. La déclaration de garantie *est* rédigée de manière claire, compréhensible et lisible, *et elle est imprimée dans la même taille de caractères. Elle est formulée par écrit dans la même langue que le contrat. La déclaration de garantie* comprend les éléments suivants:

Amendement 168

Proposition de directive
Article 29 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. ***Si le consommateur le demande***, le professionnel ***lui*** fournit la déclaration de garantie sur un support durable.

Amendement

3. Le professionnel fournit la déclaration de garantie sur un support durable ***et, si le consommateur en fait la demande, également sur papier.***

Amendement 169

Proposition de directive
Article 30 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Le présent chapitre s'applique aux clauses contractuelles rédigées par avance par le professionnel ou un tiers et que le consommateur ***a acceptées sans avoir la possibilité d'influer sur leur teneur, en particulier lorsque ces clauses font partie d'un*** contrat d'adhésion.

Amendement

1. Le présent chapitre s'applique aux clauses contractuelles rédigées par avance par le professionnel ou ***par*** un tiers ***qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle. Une clause contractuelle est toujours considérée comme n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle lorsqu'elle a été rédigée préalablement*** et que le consommateur ***n'a, de ce fait, pas pu avoir d'influence sur son contenu, notamment lorsqu'une clause contractuelle de ce type est incluse dans*** un contrat d'adhésion.

Amendement 172

Proposition de directive
Article 30 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 30 bis

Degré d'harmonisation

Sauf disposition contraire, les États membres ne peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles établies par le présent chapitre, notamment des dispositions plus ou moins strictes visant à

assurer un niveau de protection des consommateurs différent.

Amendement 173

Proposition de directive Article 31 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. **Les** clauses contractuelles **doivent être** exprimées dans un langage clair et compréhensible et **elles doivent être lisibles**.

Amendement

1. **Toutes les** clauses contractuelles **sont exprimées de manière claire et compréhensible. Si une clause contractuelle est formulée par écrit, elle est toujours rédigée** dans un langage clair et compréhensible et **elle est lisible**.

Amendement 179

Proposition de directive Article 34

Texte proposé par la Commission

Les États membres veillent à ce que les clauses contractuelles répertoriées à l'annexe II soient considérées comme abusives en toutes circonstances. **Cette liste de clauses contractuelles s'applique dans tous les États membres et ne peut être modifiée que conformément à l'article 39, paragraphe 2, et à l'article 40.**

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que les clauses contractuelles répertoriées à l'annexe II soient considérées comme abusives en toutes circonstances.

2. **Les États membres peuvent prévoir dans leur législation nationale des clauses contractuelles supplémentaires qui sont réputées abusives en toutes circonstances. Les États membres communiquent à la Commission les clauses contractuelles visées au paragraphe 1.**

La Commission rend ces informations publiques sous une forme aisément accessible.

Amendement 180

Proposition de directive

Article 35

Texte proposé par la Commission

Les États membres veillent à ce que les clauses contractuelles répertoriées au point 1 de l'annexe III soient considérées comme abusives, sauf si le professionnel démontre, au regard de l'article 32, qu'elles ne le sont pas. ***Cette liste de clauses contractuelles s'applique dans tous les États membres et ne peut être modifiée que conformément à l'article 39, paragraphe 2, et à l'article 40.***

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que les clauses contractuelles répertoriées au point 1 de l'annexe III soient considérées comme abusives, sauf si le professionnel démontre, au regard de l'article 32, qu'elles ne le sont pas.

2. Les États membres peuvent prévoir dans leur législation nationale des clauses contractuelles supplémentaires qui sont présumées abusives. Les États membres communiquent à la Commission les clauses contractuelles visées au paragraphe 1.

La Commission rend ces informations publiques sous une forme aisément accessible.

Amendement 181

Proposition de directive Article 37

Texte proposé par la Commission

Les clauses contractuelles abusives ne lient pas le consommateur. Le contrat continue de lier les parties s'il peut rester en vigueur sans les clauses abusives.

Amendement

Les clauses contractuelles abusives ***en vertu de la présente directive*** ne lient pas le consommateur ***conformément au droit national***. Le contrat continue de lier les parties s'il peut rester en vigueur sans les clauses abusives.

Amendement 185

Amendement 188

Amendement 193

Proposition de directive
Article - 47 (nouveau)
Directive 2002/65/CE

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article - 47

Modification de la directive 2002/65/CE

L'article 2, point a), de la directive 2002/65/CE est remplacé par le texte suivant:

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

Amendement 196

Proposition de directive
Article 48 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 48 bis

La Commission envisage d'adopter une proposition de règlement sur les contrats à distance et hors établissement, de laquelle seront exclus les transports et les services de santé.

Amendement 197

Proposition de directive
Annexe I – partie A

Texte proposé par la Commission

Amendement

A. Informations devant accompagner le formulaire de rétractation

A. Information standardisée sur la 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;

c) 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

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de quatorze jours, sur un support durable [ou si le bien vous est livré avant l'échéance, par le renvoi du bien], sans devoir fournir les motifs de votre décision.

Le délai court [à la réception des biens commandés] (1). Pour le calcul du délai, il n'est pas tenu compte du jour [de réception des biens] (2). 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.

Le délai de rétractation est réputé respecté, si la déclaration de rétractation ou le bien a été renvoyé en temps utile. L'envoi, soit de la notification de la rétractation, soit des biens avant l'expiration du délai de rétraction, doit pouvoir être prouvé (par exemple sous la forme d'un reçu postal).

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

Effets de la rétractation

Pour que la rétractation soit valable, vous êtes tenu de renvoyer les biens reçus dans un délai de quatorze jours, à [nos frais] (5), à compter de l'envoi de votre déclaration de rétractation. Le délai commence à courir lorsque nous recevons votre déclaration de rétractation ou le bien. Pour le calcul du délai, le jour de la réception de la déclaration n'est pas pris en compte. 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 intacts les biens reçus, vous êtes responsable de la dépréciation des biens. Cette disposition ne s'applique que si la

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.

dépréciation résulte d'une manipulation des biens différente de ce qui était nécessaire pour vérifier leurs qualités propres et leur fonctionnement. Vous pouvez prévenir une détérioration des biens en ne les utilisant pas comme s'ils vous appartenaient et en évitant toute forme de manipulation pouvant réduire leur valeur.

En cas de rétractation valable, nous sommes tenus de vous rembourser, dans un délai de quatorze jours, tous les paiements reçus de votre part. Le délai commence à courir lorsque nous recevons 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 de ce délai coïncide avec un jour férié, un samedi ou un dimanche, le délai prend fin le premier jour ouvrable suivant.

Nous pouvons conditionner le remboursement à la réception des biens en retour.

Autres formulations possibles:

(1) Dans les cas particuliers suivants, le texte entre crochets sera libellé comme suit:

pour les contrats à distance ou hors établissement portant sur la fourniture de services: "du jour de la conclusion du contrat ou du jour où vous avez reçu une copie du contrat signé sur un support durable si ce jour ne correspond pas à celui de la conclusion du contrat".

(2) Dans les cas particuliers suivants, le texte entre crochets sera libellé comme suit:

pour les contrats à distance ou hors établissement portant sur la fourniture de

services: "de la conclusion du contrat ou du jour où vous avez reçu une copie du contrat signé sur un support durable si ce jour ne correspond pas à celui de la conclusion du contrat".

(3) Pour les contrats à distance, il convient d'ajouter 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 internet".

(4) Indiquez: identité et adresse professionnelle. Pour les contrats à distance, indiquez en outre: adresse courriel et/ou adresse internet du professionnel, que le consommateur peut utiliser pour se rétracter du contrat.

(5) Si le prix du bien à renvoyer n'est pas supérieur à 40 EUR, le texte entre crochets doit être libellé comme suit: "à vos frais".

Amendement 198

Proposition de directive Annexe I – partie B

Texte proposé par la Commission

Amendement

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

À l'attention de:

À l'attention de: *(identité, adresse commerciale et éventuellement adresse courriel du professionnel) (*)*

Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat portant sur la vente du bien* / la prestation de service* ci-dessous

Je/Nous** 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***

Commandé le ***:

Nom du (des) consommateur(s)

Nom(s) du (des) consommateur(s) ***:

Adresse du (des) consommateur(s)

Adresse(s) du (des) consommateur(s) ***:

Signature du (des) consommateur(s)
(uniquement en cas de **notification** écrite
du formulaire)

Date

***Biffez** la mention inutile.

Signature(s) du (des) consommateur(s)
(uniquement en cas de **transmission** du
formulaire **sur papier**):***

Date ***:

*** À compléter par le professionnel avant
la remise du formulaire au
consommateur.**

**** Biffer lorsque c'est sans objet.**

***** À compléter par le(s)
consommateur(s)**

Amendement 199

Proposition de directive
Annexe II – paragraphe 1 – point a bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

***a bis) d'exclure ou de limiter la
responsabilité du professionnel en cas
d'endommagement de la propriété du
consommateur causé de manière
délibérée ou par suite d'un acte ou d'une
omission constituant une négligence
grave du professionnel;***

Amendement 201

Proposition de directive
Annexe II – alinéa 1 – point c bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

***c bis) de conférer à la juridiction
compétente du lieu où le professionnel est
domicilié la compétence exclusive pour
tous les litiges découlant du contrat, à
moins que la juridiction choisie ne soit
également celle du lieu où le
consommateur est domicilié;***

Amendement 202

Proposition de directive
Annexe III – paragraphe 1 – point a bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

a bis) d'imposer au consommateur une obligation soumise à une condition dont l'exécution dépend uniquement de l'intention du professionnel;

Amendement 203

Proposition de directive

Annexe III – paragraphe 1 – point c bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

c bis) d'exiger d'un consommateur d'acheter des biens ou des services annexes ne figurant pas dans le prix du contrat principal;

Amendement 204

Proposition de directive

Annexe III – paragraphe 1 – point c ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

c ter) d'appliquer des frais contingents, tels que des pénalités imposées en cas de rupture des clauses contractuelles, indubitablement disproportionnés par rapport aux coûts occasionnés au professionnel;

Amendement 205

Proposition de directive

Annexe III – paragraphe 1 – point d bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

d bis) d'exclure ou d'entraver le droit du consommateur à donner à un tiers l'ordre et l'autorisation de conclure un contrat entre le consommateur et le professionnel et/ou de prendre des mesures destinées à entraîner ou faciliter la conclusion d'un contrat entre le consommateur et le

professionnel.

Amendement 206

Proposition de directive Annexe III – paragraphe 1 – point e

Texte proposé par la Commission

e) **de permettre au professionnel de résilier** un contrat à durée indéterminée sans préavis raisonnable sauf en cas de **manquement grave au contrat de la part du consommateur;**

Amendement

e) **d'autoriser le professionnel à mettre fin** sans préavis raisonnable **à un contrat à** durée indéterminée, sauf en cas de **motif grave le justifiant; cette disposition ne porte pas atteinte aux clauses des contrats de fourniture de services financiers s'il existe un motif valable, à condition que le professionnel soit tenu d'en informer l'autre partie contractante sans délai;**

Amendement 207

Proposition de directive Annexe III – paragraphe 1 – point g

Texte proposé par la Commission

g) d'autoriser le professionnel à augmenter le prix convenu avec le consommateur lorsque le contrat a été conclu sans que le consommateur n'ait le droit de résilier le contrat;

Amendement

g) **de faire en sorte que le prix des biens, ou d'autres valeurs, soit fixé au moment de la livraison ou de la fourniture, ou** d'autoriser le professionnel à augmenter le prix convenu avec le consommateur lorsque le contrat a été conclu sans que le consommateur n'ait le droit de résilier le contrat **si l'augmentation de prix est trop importante par rapport au prix convenu lors de la conclusion du contrat; cette disposition ne porte pas atteinte aux clauses d'indexation de prix, pour autant qu'elles soient licites et que le mode de variation du prix y soit explicitement décrit;**

Amendement 208

Proposition de directive Annexe III – paragraphe 1 – point k

Texte proposé par la Commission

k) d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les clauses du contrat, y compris les caractéristiques du produit ou du service;

Amendement

k) d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les clauses du contrat, y compris les caractéristiques du produit ou du service *sans raison valable et spécifiée dans le contrat; cette disposition ne porte pas atteinte aux clauses selon lesquelles un fournisseur de services financiers se réserve le droit, s'il existe un motif valable, de modifier sans préavis le taux d'intérêt à charge ou au bénéfice du consommateur ou le montant de toutes autres charges afférentes à des services financiers, à condition que le fournisseur soit tenu d'en informer le consommateur dans les meilleurs délais et que ce dernier puisse prétendre à la résiliation immédiate de la relation contractuelle; cette disposition ne porte pas non plus atteinte aux clauses selon lesquelles un professionnel se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions d'un contrat de durée indéterminée, sous réserve qu'il soit tenu d'en informer le consommateur avec un préavis raisonnable et que ce dernier puisse prétendre à la résiliation de la relation contractuelle;*

Amendement 209

Proposition de directive

Annexe III – paragraphe 1 – point I bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

I bis) d'autoriser un professionnel, lorsque les biens commandés ne sont pas disponibles, à fournir des biens équivalents sans avoir expressément informé le consommateur de cette éventualité ni du fait que le professionnel doit supporter le coût engendré par le renvoi des biens que le consommateur a reçus en vertu du contrat si le consommateur fait valoir son droit de rétractation.