

STRATÉGIE DE L'ACSEL SUR LA DIRECTIVE DROITS DES CONSOMMATEURS

AVRIL 2011

Le Parlement européen a adopté le 24 mars en session plénière des amendements au projet de directive sur les droits des consommateurs, mais la résolution législative n'a, elle, pas été soumise au vote, la position définitive du Parlement n'est donc pas encore arrêtée.

Aucun accord n'ayant été trouvé avec le Conseil jusqu'à présent, le rapporteur a demandé le renvoi du texte en commission parlementaire afin de pouvoir poursuivre les négociations. Les amendements votés ne seront donc vraisemblablement pas les derniers sur ce texte. Le Conseil et le Parlement espèrent atteindre un accord sur le texte **avant fin mai 2011**.

Compte tenu de cette échéance, il convient d'alerter les parlementaires français, les autorités françaises qui négocient au Conseil de l'UE et la Commission européenne, sur les amendements les plus problématiques pour les membres de l'ACSEL.

En annexe (document séparé), vous trouverez l'ensemble des amendements du Parlement européen qui concerne les contrats à distance. Nous avons essayé d'identifier en rouge les amendements les plus problématiques et dangereux, en orange ceux qui peuvent modifier très largement le droit français de la vente à distance mais sans forcément porter gravement atteinte à l'activité des membres de l'ACSEL et en vert ceux qui posent, à notre sens, le moins de problèmes ou qu'il sera très difficile de modifier car les institutions européennes sont déjà tombés d'accord sur ces amendements (en particulier sur le délai de rétraction).

I- ANALYSE DU TEXTE :

Des amendements adoptés par le Parlement européen, nous avons sélectionné 6 amendements qui nous semblent particulièrement importants.

Amendement 122 modifiant l'article 17 :

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 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 141 créant un article 22 bis sur le 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 108 sur l'article 11 paragraphe 2 :

*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 13 sur le Considérant 11

*(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 116 sur l'article 13 : défaut d'information sur le délai de rétractation :

*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

Dans sa position du 22 septembre 2010, l'ACSEL avait proposé 3 mois de délai de rétractation lorsque le professionnel a omis d'informer le consommateur sur ce droit, délai qui correspond à la proposition initiale de la Commission.

Amendement 120 sur l'article 16 : Obligations du professionnel en cas de rétractation

*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*

Cet article est cependant tempéré par **l'amendement 241** qui prévoit que le « le professionnel peut **subordonner** le remboursement **à la condition** que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens. »

➤ **Sur le Délai de rétractation et le délai de retour de la marchandise**

Le double délai de quatorze jours figurait déjà dans la proposition de la Commission du 8 octobre 2008 et résulte des consultations effectuées par celle-ci en 2007. **Les députés n'ont pas souhaité modifier ces dispositions qui sont également reprises par l'orientation générale adoptée en janvier 2011 par le Conseil.** Les délais sont fixés à 14 jours pour indiquer qu'on se rétracte, puis à nouveau de 14 jours pour retourner le produit. Le consommateur pourrait donc disposer de 28 jours pour retourner les produits commandés.

Compte tenu du consensus entre les institutions, il nous semble utile d'alerter les autorités françaises et les parlementaires sur ces dispositions mais sans en faire une priorité.

Selon le texte, le site marchand devra rembourser le consommateur au plus tard 14 jours après la notification du droit de rétractation ; si le produit retourné n'est pas encore arrivé chez le vendeur à l'issue des 14 jours, celui-ci devra quand même rembourser le produit, quitte à découvrir par la suite qu'il est endommagé et inutilisable. A noter toutefois que pour les contrats de vente, **le vendeur peut différer le remboursement jusqu'à réception des produits ou d'une preuve d'expédition**, ce qui donne une garantie supplémentaire ; à considérer également avec l'article 17§2 qui dispose que **la responsabilité du consommateur est engagée** à l'égard de la « dépréciation de biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer la nature, des qualités et du bon fonctionnement de ces biens », le vendeur pourra donc se retourner contre un consommateur qui lui retournerait un produit endommagé.

➤ **Autres amendements**

Amendement 145 : limite la durée maximale des contrats fixée **à 12 mois**

Amendement 40 créant un Considérant 42-4: délai de garantie **de 2 ans** pour les défauts de conformité

Amendement 101 sur l'article 9 : définitions des informations précontractuelles

Amendement 33 : encourage à donner aux consommateurs des moyens de paiement alternatifs aux paiements électroniques.

II- ACTIONS D'INFLUENCE À MENER :

A la lumière de ces amendements et de l'analyse interne de l'ACSEL sur les dangers réels de ces dispositions, une nouvelle prise de position de l'ACSEL cohérente avec sa position du 22 septembre 2010 doit être établie.

Les actions suivantes peuvent être envisagées :

- Prise de contact avec le cabinet d'Eric Besson pour lui signaler les dangers du dernier vote du Parlement
- Prise de contact avec la représentation permanente française à Bruxelles (**Emmanuel Puisais-Jauvin**, Conseiller pour le Marché Intérieur)
- Envoi d'une lettre à la Présidence Hongroise du Conseil de l'UE (Conseillère Marché Intérieur et Protection des consommateurs : Dora Puskas)
- Envoi d'un message à tous les députés français et les rapporteurs du texte dont **Andreas Schwab** (PPE, Allemagne) avec un texte clair sur les amendements problématiques pour les e-commerçants de l'ACSEL.

- Prise de contact personnalisée avec les députés français de la commission Marché Intérieur et protection des consommateurs (IMCO) du Parlement européen, de la commission des affaires juridiques (JURI) et les membres du groupe de travail sur la directive droits des consommateurs.

En particulier :

- **Bernadette Vergnaud** (S&D, France, Vice-Présidente de la commission IMCO)
- **Philippe Juvin** (PPE, France, membre IMCO)
- **Robert Rochefort** (ALDE, France)
- **Damien Abad** (PPE, France)
- **Constance Le Grip** (PPE, France)

- Prise de contact avec les principaux chefs de groupe politique du Parlement européen

Des rencontres à Bruxelles, Strasbourg et à Paris avec les parlementaires français, la représentation permanente française à Bruxelles, la Présidence hongroise du Conseil et le rapporteur du Parlement européen, Andreas Schwab doivent également être envisagées durant la deux premières semaines du mois de mai.