

MEMO/11/450

Bruxelles, le 23 juin 2011

La nouvelle directive européenne sur les droits des consommateurs: 10 manières de renforcer leurs droits dans les achats en ligne

Les consommateurs peuvent se réjouir: la nouvelle législation de l'Union renforcera leurs droits dans les 27 États membres. C'est à une écrasante majorité (615 pour, 16 contre, 21 abstentions) que les députés européens ont aujourd'hui adopté la directive relative aux droits des consommateurs que la Commission européenne avait proposée au mois d'octobre 2008 ([IP/08/1474](#)). Ce vote fait suite à un accord conclu entre les trois institutions de l'Union (Commission européenne, Parlement européen et Conseil des ministres) et lève ainsi le dernier obstacle à la concrétisation des nouvelles dispositions en faveur des consommateurs.

Mme Viviane Reding, membre de la Commission européenne chargé de la justice, qui s'était déjà fait le chantre des intérêts des consommateurs en obtenant l'adoption, en 2007 et 2009, de dispositions européennes visant à réduire de façon drastique les frais d'itinérance dans la téléphonie mobile, a déclaré: «C'est une belle journée pour les 500 millions de consommateurs européens. L'adoption ce jour de la nouvelle directive de l'Union relative aux droits des consommateurs renforcera les prérogatives de ces derniers en sanctionnant les fraudeurs opérant sur internet qui trompent les particuliers en vue de les amener à payer des services prétendument gratuits comme de se faire dresser leur horoscope ou d'obtenir des recettes de cuisine. Les acheteurs ne se feront plus piéger à devoir, contre leur gré, contracter une assurance voyage ou louer un véhicule lorsqu'ils se procurent un billet sur internet. Et tous disposeront d'un délai de 14 jours pour restituer, s'ils le souhaitent, des marchandises qu'ils auraient achetées à distance, que ce soit par internet, par correspondance ou téléphone. Je souhaiterais remercier le rapporteur du Parlement européen, M. Andreas Schwab, ainsi que la présidence hongroise de l'Union, pour leur action et leur engagement qui ont permis de franchir cette étape décisive. La Commission européenne veillera à la transposition rapide des nouvelles dispositions dans tous les États membres de façon à ce que les consommateurs partout en Europe puissent avoir davantage confiance lorsqu'ils effectuent leurs achats, tant en ligne qu'hors ligne.»

Par son vote d'aujourd'hui, le Parlement européen a entériné un accord politique conclu entre les négociateurs du Parlement, du Conseil et de la Commission. Au mois de mars 2010, Mme Reding, membre de la Commission européenne chargé de la justice, avait clairement indiqué que tout accord sur la directive passerait nécessairement par un juste équilibre entre l'intérêt des consommateurs à voir leurs droits renforcés et celui des professionnels à tirer pleinement parti du marché unique de l'Union (voir [SPEECH/10/91](#)).

Dernières étapes de la procédure législative:

- approbation formelle par le Conseil des ministres de l'Union du texte adopté de la directive européenne relative aux droits des consommateurs (septembre);
- publication de la nouvelle directive au Journal officiel de l'Union (cet automne);
- transposition des nouvelles dispositions dans les droits nationaux avant la fin de l'année 2013.

Telles sont les 10 modifications les plus importantes pour les consommateurs dans le cadre de la nouvelle directive:

1) La proposition supprimera les frais et redevances cachés sur Internet

Les consommateurs seront protégés des **coûts que dissimule** l'internet. C'est le cas lorsque les fraudeurs tentent de tromper les consommateurs en les incitant à payer des services «gratuits» tels que les horoscopes ou les recettes de cuisine. Dorénavant, les consommateurs devront expressément confirmer avoir compris que le service est payant.

2) Transparence accrue des prix

Les professionnels doivent indiquer le **coût total** du produit ou du service ainsi que les éventuels frais supplémentaires. Les acheteurs en ligne seront exonérés des frais et autres coûts s'ils n'en ont pas été dûment informés avant de passer commande.

3) Interdiction des cases pré-cochées sur les sites web

Lorsque vous effectuez un achat en ligne, que vous achetez un billet d'avion par exemple, des options supplémentaires, telles qu'une assurance voyage ou une location de véhicule, sont susceptibles de vous être proposées pendant l'opération. Ces prestations supplémentaires peuvent vous être présentées sous forme de cases «pré-cochées». À l'heure actuelle, les consommateurs sont souvent contraints de décocher ces cases s'ils ne souhaitent pas bénéficier de tels services. La nouvelle directive proscrit les cases «pré-cochées» dans l'ensemble de l'Union européenne.

4) 14 jours pour changer d'avis sur un achat

Le **délai pendant lequel les consommateurs peuvent se rétracter d'un contrat de vente** est étendu à quatorze jours calendaires (alors qu'il est de sept jours selon les dispositions actuelles du droit de l'Union). Cela signifie que, s'ils changent d'avis, les consommateurs peuvent renvoyer les biens pour quelque raison que ce soit.

- Ils bénéficient d'une protection accrue en cas de défaut d'information: lorsqu'un vendeur n'a pas **clairement informé** son client de son droit de rétractation, le délai pour renvoyer le bien sera étendu à un an.
- Les consommateurs seront également protégés et jouiront d'un droit de rétractation en cas de **visites sollicitées**, par exemple lorsqu'un professionnel a contacté le consommateur à l'avance et insisté pour qu'il accepte de le recevoir. Il ne sera, en outre, plus nécessaire d'établir une distinction entre visites sollicitées et non sollicitées, ce qui évitera ainsi le contournement des dispositions juridiques.

- Le droit de rétractation est étendu aux **enchères en ligne**, telles qu'eBay; cependant, les biens achetés aux enchères ne peuvent être réexpédiés que s'ils ont été acquis auprès d'un vendeur professionnel.
- Le **délai de rétractation** commencera à courir dès réception des biens par le consommateur plutôt qu'à partir de la date de conclusion du contrat, qui est la règle actuelle. Ces dispositions s'appliqueront aux ventes effectuées par le biais de l'internet, par téléphone et correspondance ainsi qu'à celles conclues hors établissement, par exemple par démarchage au domicile du consommateur, dans la rue, à une réunion Tupperware ou lors d'une excursion organisée par le professionnel.

5) Des droits au remboursement plus étendus

Les professionnels doivent **rembourser** le prix du produit aux consommateurs **dans les quatorze jours suivant la rétractation**. Le remboursement couvre **les frais de livraison**. De manière générale, le **professionnel** supportera le **risque de tout endommagement** des biens pendant le transport jusqu'à ce que le consommateur en prenne possession.

6) Introduction d'un modèle de formulaire de rétractation valable sur tout le territoire de l'Union

Les consommateurs disposeront d'un modèle de formulaire de rétractation qu'ils auront la faculté (mais non l'obligation) d'utiliser s'ils changent d'avis et souhaitent se rétracter d'un contrat conclu à distance ou par démarchage à domicile. Cela facilitera et accélèrera la procédure de rétractation, quel que soit le lieu de conclusion du contrat dans l'Union.

7) Suppression des suppléments facturés pour l'usage de cartes de crédit et de lignes téléphoniques spéciales

Les professionnels ne seront plus en droit de facturer aux consommateurs ayant fait usage de leur **carte de crédit** (ou de tout autre moyen de paiement) des frais supérieurs au coût effectif que représente l'offre de ces moyens de paiement. Les professionnels qui exploitent des **lignes téléphoniques spéciales** permettant au consommateur de les contacter à propos de leur contrat ne pourront plus taxer ces appels au-delà du taux de base pratiqué.

8) Informations plus claires sur la personne payant la réexpédition des marchandises

Si les professionnels veulent que le consommateur supporte les frais de réexpédition des biens après avoir changé d'avis, ils doivent **clairement l'en informer au préalable**; à défaut, ils devront eux-mêmes payer ces frais. Les professionnels doivent, avant l'achat, clairement fournir au moins une estimation des coûts maximaux liés à la réexpédition de biens volumineux achetés par le biais d'internet ou par correspondance, comme un canapé, de manière à permettre aux consommateurs de choisir leur vendeur en connaissance de cause.

9) Meilleure protection des consommateurs en matière de produits numériques

Les informations relatives au **contenu numérique** devront, elles aussi, être plus claires et porter notamment sur la compatibilité du contenu avec les matériels et logiciels informatiques et sur l'application de toutes mesures techniques de protection telles que la limitation du droit pour les consommateurs de dupliquer ce contenu.

Les consommateurs auront le droit de se rétracter d'achats de contenu numérique consistant, par exemple, en des téléchargements musicaux ou vidéo, mais ne pourront l'exercer que pour autant que le téléchargement proprement dit n'aura pas débuté.

10) Des règles communes applicables aux professionnels leur permettront d'opérer plus facilement à travers l'Europe

Parmi ces règles figurent:

- un ensemble unique de règles de base régissant les contrats à distance (ventes par voie téléphonique, postale ou électronique) et les contrats hors établissement (ventes réalisées hors des locaux d'une entreprise: dans la rue ou par démarchage à domicile, par exemple) au sein de l'Union européenne, créant ainsi des **conditions de concurrence équitables** en faveur des professionnels de la vente transfrontalière et **réduisant leurs coûts de transaction**, notamment des ventes par internet;
- **les formulaires standard** faciliteront la vie des professionnels: ils disposeront d'un formulaire pour se conformer aux obligations d'information concernant le droit de rétractation;
- **des règles spéciales s'appliqueront aux petits commerces et aux professions libérales** (plombier, par exemple). Le droit de rétractation sera exclu en ce qui concerne les réparations urgentes et les travaux de maintenance. Les États membres peuvent également décider de dispenser de certaines des obligations d'information les professionnels dont les clients exigent qu'ils effectuent des travaux de réparation et de maintenance à leur domicile pour une somme inférieure à 200 EUR.

Marc Jamet, Euralia