

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

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

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

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

En conséquence, l'ACSEL considère que l'harmonisation est souhaitable et nécessaire pour l'activité en ligne. L'Association accueille favorablement l'harmonisation totale ciblée du droit de la consommation au sein de l'Union européenne. Elle se félicite des négociations actuellement en cours entre le Parlement européen et le Conseil et visant à conclure rapidement un accord sur la directive sur le droit des consommateurs.

A ce stade, l'ACSEL souhaite néanmoins attirer l'attention sur les dispositions pouvant porter atteinte à la sécurité juridique et au fonctionnement du marché intérieur en raison de leur manque de précision et des graves incertitudes économiques qu'elles font peser sur les professionnels du commerce électronique :

- **Prise en charge des frais de renvois par le professionnel en cas de rétractation :**

Amendement 122 du Parlement européen 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

Modification suggérées par l'ACSEL

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

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***

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***

**Justification :**

La prise en charge des frais de renvois apparaît porteuse de trop d'incertitudes économiques pour les professionnels. Elle aura pour effet de dissuader entreprises d'e-commerce les plus jeunes et les plus innovantes de profiter des opportunités du marché intérieur et de passer les frontières. Elle constituera de ce fait une barrière majeure à l'entrée sur le marché numérique européen.

Cette possibilité de remboursement de l'ensemble des frais de renvois doit par ailleurs être laissée à l'appréciation de l'e-commerçant dans le cadre de sa politique commerciale.

A tout le moins, ces dispositions doivent également être analysées au regard de l'amendement 141 du Parlement européen qui crée un ***droit à la livraison d'un bien ou à la prestation d'un service dans un autre Etat membre. (voir ci-après)***

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

**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

**Modifications suggérées par l'ACSEL 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.

***Dans le cas où le consommateur exige explicitement la livraison d'un bien, il accepte également de prendre en charge les frais de retour s'il exerce son droit de rétractation.***

**Justification :**

Lorsque le consommateur exige explicitement la livraison d'un bien et qu'il accepte prendre en charge l'ensemble des coûts qui découlent de la transaction, il doit également renoncer à la prise en charge des frais de retour en cas d'exercice de son délai de rétractation.

- [Sur l'amendement 108 sur l'article 11 paragraphe 2 :](#)

| <u><b>Amendement 108 du Parlement européen sur l'article 11 paragraphe 2 :</b></u>   | <u><b>Modifications proposées par l'ACSEL</b></u>   |
|--|---|
| <p>2 bis. Les sites internet commerciaux indiquent clairement et lisiblement <b>sur leur page d'accueil</b> 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.</p> | <p>2 bis. Les sites internet commerciaux indiquent clairement et <b>lisiblement avant la la validation par le consommateur de la transaction</b> 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.</p> |

**Justification :**

L'obligation de faire figurer sur la page d'accueil du site internet les restrictions de livraisons dans certains Etats membres apparaît disproportionnée et inutile. Tant que le consommateur est dûment informé avant la conclusion de la transaction des restrictions de livraison, il ne subit aucun préjudice.