COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 8.2.2007
COM(2006) 744 final

LIVRE VERT

sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs

LIVRE VERT

sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 3

2. Contexte 3

2.1. Objectif et statut de la révision 3

2.2. Incidence de la révision de l'acquis sur les autres législations communautaires 5

3. Les principaux aspects du problème 6

3.1. Évolution du marché 6

3.2. Éclatement de la réglementation 7

3.3. Manque de confiance 7

4. Voies d'intervention envisageables pour l'avenir 8

4.1. Option I : l'approche verticale 9

4.2. Option II : l'approche mixte (un instrument horizontal combiné au besoin avec une action verticale) 9

4.3. Option III : absence d'action législative 10

4.4. Champ d'application éventuel de l'instrument horizontal 10

4.5. Degré d'harmonisation 11

4.6. Consultation figurant à l'annexe 1 12

ANNEXE I : QUESTIONS POUR LA CONSULTATION

ANNEXE II : DIRECTIVES COUVERTES PAR LA REVISION DE L'ACQUIS DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

1. INTRODUCTION

Par le présent livre vert, la Commission européenne invite toutes les personnes intéressées à exprimer leur point de vue sur les questions soulevées à l'occasion de la révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs, en envoyant leurs réponses (avec la mention « Response to the Green Paper on the Review of Consumer Acquis » [réponse au livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs]) le 15 mai 2007, à l'adresse suivante :

Commission européenne
Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs
rue de la Loi, 200
1049 Bruxelles
Belgique

ou par courrier électronique à l'adresse suivante : SANCO-B2@ec.europa.eu.

Les réponses et les commentaires seront publiés sur le site Internet de la Direction générale Santé et protection des consommateurs de la Commission européenne, à moins que les répondants ne s'y opposent explicitement. La Commission analysera les contributions et en publiera une synthèse dans le courant du premier semestre 2007. En fonction des résultats de la consultation, la Commission décidera s'il convient de prendre une initiative législative. Toute proposition législative sera accompagnée d'une analyse d'impact.

2. CONTEXTE

2.1. Objectif et statut de la révision

La Commission a lancé le processus de révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs en 2004[1] avec pour but de mieux répondre aux objectifs de l'initiative "Mieux légiférer", en simplifiant et en complétant le cadre réglementaire existant. Le processus de révision est décrit dans la Communication de 2004 intitulée "Droit européen des contrats et révision de l'acquis : la voie à suivre".[2]

Cette révision couvre huit directives dont le but est de protéger les consommateurs[3]. L'objectif premier de cette révision est de parvenir à la mise en place d'un véritable marché intérieur des consommateurs, offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le strict respect du principe de subsidiarité. L'idéal serait, au terme de l'exercice, de pouvoir

---

1 COM(2004) 651 final, JO C 14 du 20.1.2005, p. 6.
2 COM(2004) 651 final, JO C 14 du 20.1.2005, p. 6.
3 Répertoriées à l'annexe II. Il convient de noter que ce qu'on appelle communément « l'acquis en matière de protection des consommateurs » ne couvre pas toute la législation de l'Union européenne relative à la protection des consommateurs. Par exemple, la directive récemment adoptée concernant les pratiques commerciales déloyales ne fait pas partie de l'acquis en matière de protection des consommateurs. Qui plus est, la législation sectorielle de l'Union, comme la législation relative au commerce électronique ou aux services financiers, peut comprendre maintes dispositions visant à protéger les consommateurs.

dire aux consommateurs européens : « Où que vous soyez dans l'Union européenne et où que vous achetiez, la situation ne change pas : vos droits essentiels restent les mêmes. » Une telle vision coïncide avec l'approche adoptée par la Commission dans sa Communication intitulée « Un projet pour les citoyens – Produire des résultats pour l'Europe »[4]. En d'autres termes, la confiance des consommateurs dans le marché intérieur doit être renforcée par la garantie d'un haut niveau de protection dans toute l'Union européenne. Les consommateurs devraient pouvoir tabler sur l'équivalence des droits et recourir à des solutions analogues en cas de problème.

Nous devons aussi veiller à ce que les entreprises, et en particulier les PME, puissent bénéficier d'un environnement réglementaire plus prévisible et de règles européennes plus simples, de manière à réduire leurs coûts de mise en conformité et, plus généralement, pour qu'elles puissent commercer plus aisément dans l'ensemble de l'Union européenne, indépendamment de l'endroit où elles sont établies.

La révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs est une occasion unique de moderniser les directives traitant de ce sujet afin de simplifier et d'améliorer l'environnement réglementaire, tant pour les professionnels que pour les consommateurs, et d'améliorer ou d'étendre, si nécessaire, la protection offerte aux consommateurs. Cette démarche s'inscrit parfaitement dans le contexte de la modernisation du marché intérieur. À cet effet, les directives sont passées en revue globalement et individuellement, de manière à repérer les lacunes réglementaires et les imperfections communes ainsi que les problèmes spécifiques à chacune d'entre elles. Comme prévu dans le premier rapport annuel sur l'état d'avancement[5], le présent livre vert conclut la phase diagnostique de la révision, synthétise les premières observations de la Commission et invite les parties intéressées à faire part de leur avis sur certaines options de révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs. Les observations de la Commission sont le résultat des activités suivantes :

– une analyse comparative de la manière dont les directives sont appliquées dans les États membres, y compris la jurisprudence et les pratiques administratives[6] ;

– en décembre 2005, la Commission a mis sur pied un groupe de travail permanent composé d'experts des États membres. Trois réunions consacrées au réexamen de certaines directives ont eu lieu en 2006 ;

– plusieurs ateliers réunissant les parties intéressées ont été organisés au cours du premier semestre 2006, dans le contexte des travaux relatifs au cadre commun de référence en matière de droit des contrats[7]. Ces ateliers traitaient de

---

4 COM(2006)211 final.

5 Premier rapport annuel de la Commission sur l'état d'avancement du droit européen des contrats et de la révision de l'acquis, COM (2005) 456 final.

6 L'analyse comparative du droit communautaire en matière de protection des consommateurs est disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/index_fr.htm

7 Voir la communication de la Commission concernant « le droit européen des contrats et la révision de l'acquis : la voie à suivre », COM (2004) 651 final, et le premier rapport annuel de la Commission sur l'état d'avancement du droit européen des contrats et de la révision de l'acquis, COM (2005) 456 final.

questions relatives au droit des contrats très pertinentes pour la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs[8] ;

– une analyse du point de vue des consommateurs et des entreprises sur la législation en vigueur en matière de protection des consommateurs et ses effets sur le commerce transfrontalier[9].

En outre, la Commission a évalué la façon dont les États membres ont transposé les diverses directives faisant l'objet de la révision. Des rapports de mise en œuvre ont été publiés concernant la directive sur les prix unitaires[10] et la directive sur la vente à distance[11]. Les rapports de mise en œuvre de la directive relative à la vente et aux garanties des biens de consommation ("directive sur les ventes aux consommateurs") et de la directive relative aux actions en cessation seront publiés incessamment.

En plus des travaux déjà menés, toutes les parties intéressées seront consultées sur les problèmes particuliers décelés par la Commission au cours de la révision des directives relatives aux voyages à forfait et au démarchage à domicile. Ces problèmes seront abordés dans des documents de travail, qui seront publiés sur le site Web de la Direction générale Santé et Protection des consommateurs. La Commission a repéré un certain nombre de problèmes portant sur les produits de tourisme à long terme qu'il convient de traiter rapidement. C'est la raison pour laquelle la Commission a déjà commencé à travailler sur une proposition de révision de la directive "multipropriété" (Timeshare)[12].

2.2. Incidence de la révision de l'acquis sur les autres législations communautaires

Etant donné l'ampleur des domaines couverts par l'acquis en matière de protection des consommateurs et les recoupements avec d'autres directives concernant le marché intérieur, il conviendra d'évaluer les répercussions des mesures éventuellement proposées à la suite du présent livre vert sur des domaines tels que le commerce électronique et les droits de propriété intellectuelle. En particulier, les suites données au livre vert ne pourront compromettre les dispositions afférentes au fonctionnement du marché intérieur contenues dans la directive sur le commerce électronique.

La révision n'aura pas d'incidence sur les règles communautaires relatives aux conflits de lois. Dans ce domaine, la Commission a présenté deux propositions de

---

8 Les sujets débattus incluaient la vente de biens aux consommateurs (y compris l'engagement direct de la responsabilité des producteurs), les clauses contractuelles abusives, les devoirs d'information précontractuelle dans le cadre des contrats conclus avec des consommateurs, le droit de rétractation des consommateurs et leur droit à une indemnisation. Voir le deuxième rapport annuel sur l'état d'avancement du cadre commun de référence […], qui sera publié à en 2007 sur le site Internet de la DG Santé et protection des consommateurs.

9 Eurobaromètre sur la protection des consommateurs dans le marché intérieur, enquête menée de février à mars 2006 et publiée en septembre 2006. (http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006_en.pdf)

10 Disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/price_ind/index_fr.htm

11 Disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/dist_sell/index_fr.htm

12 Voir le document de consultation relatif à la directive sur la multipropriété en temps partagé: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/consultation_paper010606_en.doc

règlements : une proposition de règlement sur la loi applicable aux obligations non contractuelles (Rome II) et une proposition de règlement sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I). Cette dernière proposition contient une disposition suggérant une règle de conflit en matière de contrats de consommation consistant à appliquer exclusivement la loi du lieu de résidence habituelle du consommateur dans certaines conditions.

Conformément à ce qu'annonçait le Livre blanc sur la politique des services financiers (2005-2010), la Commission mène actuellement diverses initiatives dans le secteur des services financiers, notamment en ce qui concerne les services financiers de détail. À la lumière des résultats de la consultation, la Commission examinera dans quelle mesure l'éventuel suivi législatif s'appliquera aux services financiers. L'application à ce secteur devra peut-être être restreinte, voire exclue.

Le présent livre vert vise à recueillir l'avis de toutes les parties intéressées sur les démarches envisageables pour réviser l'acquis en matière de protection des consommateurs et sur un certain nombre de questions particulières.

3. LES PRINCIPAUX ASPECTS DU PROBLEME

3.1. Évolution du marché

La plupart des directives qui font partie de l'acquis en matière de protection des consommateurs se fondent sur un système prescriptif, plutôt que sur un système de principes. La majorité d'entre elles ne répondent plus tout à fait aux exigences des marchés d'aujourd'hui, caractérisés par une évolution rapide. Ce problème est particulièrement grave étant donné l'importance croissante de la technologie et des services numériques (par exemple, les téléchargements musicaux), où d'épineuses questions se posent concernant les droits des utilisateurs, par comparaison aux ventes de biens matériels.

Les progrès technologiques créent de nouveaux moyens de transaction entre les entreprises et les consommateurs, non couverts par la législation relative à la protection des consommateurs. Les ventes aux enchères en ligne illustrent bien ce phénomène. À titre d'exemple, la directive relative aux ventes à distance, qui a été élaborée avant l'expansion récente du commerce électronique, permet aux États membres de ne pas appliquer ses dispositions aux ventes aux enchères. Comme l'évaluation des législations nationales l'a confirmé, l'usage différent que les États membres font de cette possibilité réglementaire crée un éclatement de la réglementation et génère une multiplication des plaintes des consommateurs à l'égard de ces enchères en ligne[13]. L'exclusion des logiciels et des données du champ d'application de la directive sur les ventes aux consommateurs peut pousser les professionnels à essayer d'éviter toute responsabilité en cas de dégâts éventuels ou de non-conformité de ces produits en insérant des clauses dans les contrats de licence

[13] Voir la communication de la Commission relative à l'application de la directive 1997/7/CE concernant la vente à distance.

utilisateur final (CLUF) qui empêchent les consommateurs d'utiliser des voies de recours en cas de non-conformité et de réclamer une indemnisation[14].

3.2. Éclatement de la réglementation

La législation communautaire en matière de protection des consommateurs est fragmentée de deux manières. En premier lieu, les directives actuelles autorisent les États membres à adopter des règles plus strictes dans leur législation nationale (harmonisation minimale), et de nombreux États membres font usage de cette possibilité pour garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs. En second lieu, maintes questions sont abordées de manière contradictoire dans les différentes directives ou sont laissées ouvertes. Au cours de la phase préliminaire de la révision, les parties intéressées représentant les entreprises et les consommateurs ont mis en évidence plusieurs exemples d'éclatement problématique de la réglementation. Ceux-ci sont repris à l'annexe 1. Les différences engendrent généralement des frais supplémentaires de mise en conformité pour les entreprises, tels que des frais de conseil juridique, des frais liés à la modification des supports informatifs ou promotionnels ainsi qu'à celle des contrats ou, en cas de non-respect de la réglementation en vigueur, d'éventuels frais de justice. Ce problème est souvent cité par les entreprises comme une des raisons qui les dissuadent d'étendre leurs activités au-delà de leurs frontières. Tandis que 19 % des détaillants de l'Union européenne[15] commercialisent leurs produits et en font la promotion dans au moins un autre pays de l'Union, 48 % des entreprises se disent intéressées par la réalisation de ventes transfrontalières. Jusqu'à 55 % des détaillants qui se disent intéressés par la réalisation de ventes transfrontalières considèrent comme assez substantiels ou très substantiels les frais supplémentaires de mise en conformité avec les différentes législations nationales qui régissent les transactions avec les consommateurs. 43 % des détaillants de l'Union pensent qu'une harmonisation des législations en matière de protection des consommateurs devrait avoir des effets positifs sur leurs ventes transfrontalières et leur budget de commercialisation (marketing) au-delà des frontières.

On recense même des cas où les professionnels refusent de vendre à des clients dans d'autres États membres : selon une récente enquête Eurobaromètre[16], 33 % des consommateurs rapportent avoir essuyé un refus de vente de produits ou de services au motif qu'ils ne résidaient pas dans le même pays que le professionnel.

3.3. Manque de confiance

D'après l'enquête Eurobaromètre susmentionnée, 26 % des consommateurs de l'Union européenne ont acheté des biens et des services auprès d'entreprises établies

---

14 Pour plus d'informations sur les problèmes rencontrés par les consommateurs avec les CLUF, veuillez vous référer au rapport de la Fédération des organisations allemandes de consommateurs (vzbv), disponible à l'adresse suivante: http://www.vzbv.de/mediapics/anlage_pm_digitale_medien_06_2006_copy.pdf.

15 Flash Eurobaromètre 186 concernant la position des entreprises sur le commerce transfrontalier et la protection des consommateurs, mené en octobre 2006. L'enquête sera publiée en totalité sur la page Internet de la DG Santé et protection des consommateurs.

16 L'enquête a été menée entre février et mars 2006. Elle est publiée dans sa totalité sur la page Web de la DG Santé et protection des consommateurs.

dans d'autres États membres de l'Union[17]. Si la vente à distance est un phénomène en pleine expansion, seuls 6 % des consommateurs ont procédé à des achats sur Internet auprès d'entreprises établies à l'étranger[18]. Une des raisons permettant de comprendre ce chiffre est que pas moins de 45 % des consommateurs se sentent moins en confiance lorsqu'il s'agit d'effectuer des achats sur Internet auprès d'entreprises situées à l'étranger (dans un État membre, ce chiffre s'élevait à 73 %). Autre illustration de ce phénomène : 44 % des personnes possédant un accès Internet à la maison ont effectué un achat électronique national, tandis que seulement 12 % ont réalisé un achat électronique transfrontalier. Globalement, 56 % des consommateurs estiment qu'en cas d'achat de biens ou de services auprès d'entreprises situées dans d'autres États membres, il existe un risque plus élevé de non-respect de la législation relative à la protection des consommateurs. 71 % pensent que les problèmes (plaintes, renvois, réductions de prix, garanties, etc.) sont plus difficiles à résoudre si l'achat a été effectué auprès d'entreprises situées dans d'autres États membres. 65 % considèrent qu'il est plus problématique de retourner une marchandise achetée à distance dans les limites du délai de réflexion si le produit provient d'un fournisseur établi dans un autre État membre.

La diversité des règles résultant d'une harmonisation minimale peut avoir une incidence négative sur le marché intérieur. Une des raisons pour lesquelles les consommateurs hésitent à effectuer des achats transfrontaliers est qu'ils ne peuvent être certains que le niveau de protection dont ils bénéficient chez eux restera le même s'ils achètent des produits au-delà de leurs frontières. Par exemple, la durée du délai de réflexion pour les achats à distance varie d'un État membre à l'autre, plaçant les consommateurs dans l'incertitude. Le même problème existe concernant les modalités d'exercice du droit de rétractation et le coût du renvoi de la marchandise.

4. VOIES D'INTERVENTION ENVISAGEABLES POUR L'AVENIR

Dans le premier rapport annuel de 2005 sur l'état d'avancement du droit européen des contrats et de la révision de l'acquis[19], la Commission a identifié deux grandes stratégies pour la révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs: une démarche « verticale », consistant en une révision des différentes directives existantes, et une démarche plus « horizontale », consistant à adopter un ou plusieurs instruments cadres pour la réglementation des caractéristiques communes de l'acquis, étayés, le cas échéant, par des règles sectorielles.

Au moment de traduire la révision de l'acquis en propositions concrètes, la Commission étudiera avec attention l'incidence de ces propositions et notamment leurs répercussions sur les entreprises.

---

17 Ce chiffre se rapporte aux achats transfrontaliers réalisés au cours de la période allant de février/mars 2005 à février/mars 2006.

18 Le nombre de consommateurs procédant à des achats dans d'autres États membres via Internet varie de seulement 1 % en Grèce, en Hongrie et en Slovaquie à 28 % au Luxembourg, suivi par le Danemark avec 19 %.

19 COM (2005) 456 final.

4.1. Option I : l'approche verticale

Avec cette approche, les directives existantes pourraient être modifiées individuellement en vue de les adapter aux évolutions du marché et de la technologie. Il s'agirait de combler les lacunes propres à chaque directive et de tenir compte de leurs particularités. Les incohérences entre les différentes directives pourraient être supprimées. Néanmoins, cette démarche pourrait prendre beaucoup plus de temps et ne conduirait pas à la simplification que permet l'approche horizontale. L'Union européenne devrait revenir sur les mêmes questions à l'occasion des différentes procédures législatives. La Commission devrait par ailleurs veiller à ce que le même élément soit transposé de façon cohérente par les États membres pour chacune des directives. Le volume des actes législatifs ne diminuerait pas et les mêmes notions communes continueraient à apparaître dans les différentes directives et à être régies par elles. Toutefois, une telle démarche permettrait de respecter la spécificité de chaque domaine en améliorant la législation existante et en la révisant lorsque cela s'avère nécessaire.

4.2. Option II : l'approche mixte (un instrument horizontal combiné au besoin avec une action verticale)

Jusqu'à l'adoption en 2005 de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales[20], la législation afférente à la protection des consommateurs était essentiellement fondée sur l'approche verticale, destinée à apporter des solutions spécifiques à des problèmes particuliers. Cette approche a toutefois engendré l'éclatement de l'environnement réglementaire. Le lien entre les différents instruments est parfois ambigu étant donné la coordination insuffisante de la terminologie législative et des dispositions pertinentes. Par exemple, si l'utilisation d'un bien immobilier à temps partiel est vendue par un démarcheur, l'incertitude règne quant aux dispositions à appliquer en matière d'information et de rétractation : celles de la directive sur le démarchage à domicile ou celles de la directive sur l'utilisation de biens immobiliers à temps partiel[21]?

La directive relative aux pratiques commerciales déloyales a introduit une approche « horizontale » plus intégrée.

Certaines questions sont communes à toutes les directives composant l'acquis en matière de protection des consommateurs. La définition des notions fondamentales, telles que celles de « consommateur » et de « professionnel », la durée des périodes de réflexion et les modalités d'exercice du droit de rétractation sont autant d'éléments à confronter dans le contexte de la multiplicité des directives. Ces questions communes pourraient être extraites des directives existantes et régies de manière systématique dans le cadre d'un instrument horizontal. Combinées aux dispositions de la directive relative aux clauses abusives dans les contrats (étant donné son caractère horizontal), elles pourraient constituer la partie générale de l'instrument en question, puisqu'elles s'appliqueraient à tous les contrats conclus avec des consommateurs. La seconde partie de l'instrument horizontal pourrait régir les contrats de vente, qui sont les contrats de consommation les plus courants et les plus

---

[20] Directive 2005/29/CE.

[21] Cette situation était au centre de l'arrêt de la CJE dans l'affaire Travel Vac, C-423/97.

larges. C'est la raison pour laquelle la directive sur les ventes aux consommateurs serait incluse dans l'instrument horizontal. Une telle approche permettrait de simplifier et de rationaliser l'acquis en matière de protection des consommateurs, conformément aux principes visant à « mieux réglementer »[22]. Par un exercice de refonte, elle permettrait d'abroger, totalement ou partiellement, les directives en vigueur en matière de protection des consommateurs et de réduire ainsi le volume de l'acquis.

Au besoin, l'instrument horizontal sera étayé par un certain nombre d'actions verticales (par exemple, la révision de la directive sur la multipropriété dans le but de remédier à ses problèmes spécifiques, tels que la définition de la multipropriété) (« approche mixte »).

4.3. Option III : absence d'action législative

Tant l'approche horizontale que l'approche verticale nécessitent une intervention législative. L'absence d'action législative signifierait le maintien de l'éclatement actuel de la réglementation, voir son aggravement par le recours des États membres aux clauses d'harmonisation minimale. Les incohérences entre les différentes directives persisteraient.

4.4. Champ d'application éventuel de l'instrument horizontal

Si l'option II devait être retenue, il conviendra impérativement de se pencher sur le champ d'application de l'instrument horizontal. Dans le cadre de l'approche mixte, une solution consisterait à adopter un instrument cadre à large champ d'application, applicable à la fois aux transactions intérieures et aux transactions transfrontalières. Créer un instrument pour tous les contrats conclus avec des consommateurs simplifierait considérablement l'environnement réglementaire, pour les consommateurs comme pour les entreprises. Toutefois, s'il existe des règles spécifiques pour des secteurs donnés (par exemple, pour les services financiers et les assurances), ces règles continueront à prévaloir, sauf disposition contraire. Tel serait le cas, par exemple, pour les dispositions régissant le délai de renonciation et pour la définition de « consommateur » dans le secteur des services financiers[23].

Une autre solution envisageable serait d'introduire un instrument horizontal applicable aux seuls contrats transfrontaliers. La notion de contrat transfrontalier devrait alors être définie (par exemple, tous les contrats à distance conclus entre un consommateur et un professionnel provenant de deux États membres différents). En conséquence, les consommateurs traitant avec des professionnels étrangers jouiraient d'une protection uniforme dans toute l'Union européenne. D'un côté, cette solution pourrait renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce transfrontalier, mais d'un autre côté, elle pourrait aussi aggraver l'éclatement juridique, soumettant les consommateurs et les professionnels à des séries de règles différentes, en fonction

---

22 La révision de l'acquis en matière de protection de consommateurs figure dans le programme glissant de simplification annexé à la communication de la Commission du 25 octobre 2005 relative à la simplification, COM (2005) 535 – Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne: une stratégie de simplification de l'environnement réglementaire.

23 Par exemple, l'article 35 et l'annexe III de la directive 2002/83/CE concernant l'assurance directe sur la vie (refonte) et l'article 31 de la troisième directive «assurance non vie» (92/49/CEE).

de la nature de la transaction (transfrontalière ou intérieure). Cette solution réduirait aussi les avantages liés à l'amélioration de la réglementation inhérente à l'instrument horizontal.

Une autre solution serait encore d'introduire un instrument horizontal limité aux transactions à distance, qu'elles soient transfrontalières ou intérieures, remplaçant la directive sur la vente à distance. Cette démarche permettrait de créer un ensemble de règles uniformes pour les contrats à distance. À nouveau, le principal inconvénient résiderait dans l'existence de conditions différentes pour les transactions à distance et les transactions effectuées en présence des deux parties, ce qui aggraverait l'éclatement juridique et réduirait les avantages liés à l'amélioration de la réglementation.

4.5. Degré d'harmonisation

Indépendamment de la solution choisie pour réviser l'acquis, il conviendrait aussi de déterminer le degré d'harmonisation.

Les directives actuelles sur la protection des consommateurs, couvertes par la, qui font l'objet d'une révision, sont fondées sur le principe de l'harmonisation minimale. En d'autres termes, elles contiennent des clauses qui permettent aux États membres d'imposer des niveaux de protection plus élevés que ceux prévus par les directives. Beaucoup d'États membres ont fait usage de cette possibilité, par exemple en prévoyant des délais de réflexion plus longs que les périodes minimales fixées dans les directives sur la vente à distance, le démarchage à domicile et la 'multipropriété'.

Par conséquent, les consommateurs ne peuvent être sûrs que le niveau de protection auquel ils sont habitués dans leur pays sera toujours d'application en cas d'achats transfrontaliers, et le fait de devoir respecter des règles différentes dans chaque État membre risque de dissuader les entreprises de commercialiser leurs produits ou services dans les autres pays de l'Union européenne.

Pour faire face à ce problème, l'Union pourrait envisager de réviser l'acquis en matière de protection des consommateurs afin d'atteindre une harmonisation totale. Cela signifierait qu'aucun État membre ne pourrait appliquer des règles plus strictes que celles définies au niveau communautaire. L'harmonisation totale n'impliquerait pas uniquement l'abrogation des clauses d'harmonisation minimale ; elle entraînerait aussi la disparition des possibilités réglementaires offertes à certains égards aux États membres par certaines dispositions des directives, ce qui pourrait entraîner une modification du niveau de protection des consommateurs dans certains États membres.

À titre d'exemple, l'article 5 de la directive concernant la vente de biens de consommation, lorsqu'il régit les périodes de garantie obligatoirement appliquées par les vendeurs, permet aux États membres de prévoir que le consommateur, pour bénéficier de ses droits, doit informer le vendeur du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il l'a constaté. Ce genre de possibilités offertes aux États membres disparaîtrait. Les contrôles de transposition ont confirmé qu'un nombre substantiel d'États membres utilisaient ces possibilités réglementaires. En cas d'harmonisation totale, il faudra choisir entre différentes

solutions, par exemple en éliminant ou en généralisant l'obligation d'informer le vendeur du défaut de conformité dans un délai établi.

Cependant, étant donné la difficulté probable d'une harmonisation totale à tous égards et afin d'éviter de recréer des barrières au marché intérieur, l'harmonisation pourrait être complétée au cas par cas par une clause de reconnaissance mutuelle pour certains aspects couverts par la législation proposée, mais ne faisant pas l'objet d'une harmonisation totale.

Une autre solution pourrait donc être de combiner une harmonisation minimale avec une clause de reconnaissance mutuelle. Dans ce cas, les États membres auraient toujours la possibilité d'introduire dans leur législation nationale des règles plus strictes pour la protection des consommateurs, mais ils n'auraient pas le droit d'imposer ces exigences supplémentaires aux entreprises établies dans d'autres États membres d'une manière susceptible de créer des restrictions injustifiées à la libre circulation des biens ou à la liberté de prestation de services.

Enfin, une autre solution consisterait en une harmonisation minimale éventuellement combinée avec le principe du pays d'origine. Ainsi, les États membres conserveraient la possibilité de définir des règles plus strictes de protection des consommateurs dans leur législation nationale, mais les entreprises établies dans d'autres États membres devraient seulement se conformer aux règles applicables dans leur pays d'origine.

Cependant, ces options ne permettraient pas de simplifier, ni de rationaliser l'environnement règlementaire. L'éclatement de la réglementation subsisterait et ses effets négatifs sur la confiance du consommateur dans le marché intérieur ne seraient pas supprimés. En l'absence de règle désignant la loi du commerçant comme loi applicable, le juge compétent dans un procès transfrontalier (à savoir, normalement, le juge du pays de destination) devrait comparer systématiquement le droit du pays du consommateur avec celui du pays d'origine. Il devrait ensuite évaluer dans quelle mesure le droit du pays de destination va au-delà de celui du pays du commerçant pour ce qui est du niveau de protection et, le cas échéant, laisser les dispositions plus strictes inappliquées. Cette procédure compliquée n'améliorerait pas la sécurité juridique.

Ces deux options n'offriraient pas de solution permettant de garantir le niveau élevé de protection des consommateurs requis par le Traité.

4.6. Consultation figurant à l'annexe 1

L'annexe I contient la liste des points sur lesquels l'avis des parties intéressées est demandé. La majorité des questions portent sur les aspects transversaux ou horizontaux qui pourraient être réglés dans le cadre de l'approche mixte. L'approche verticale, qui concerne les directives spécifiques, ne nécessite pas une longue liste de questions, ces considérations ayant été abordées dans le contexte des différentes consultations organisées par la Commission comme indiqué au point 2.1 du livre vert.

La révision de l'acquis soulève un certains nombre de questions transversales. Ces questions reflètent les failles de la réglementation et les lacunes de l'acquis en matière de protection des consommateurs. Dans la plupart des cas, signalés à la

Commission par diverses parties prenantes parmi les consommateurs et les entreprises, les problèmes résultent de l'utilisation des clauses minimales et des options réglementaires par les États membres.

Les questions qui se posent sont classées en deux catégories : celles qui sont communes à l'ensemble de l'acquis (par exemple, la définition du « consommateur ») ou à plusieurs directives (comme le droit de rétractation) et celles spécifiques au contrat de vente, qui constitue de loin le contrat de consommation le plus répandu.

En ce qui concerne la première catégorie, la Commission estime important de disposer d'une définition homogène des notions de « consommateur » et de « professionnel », car cela permettrait de délimiter avec plus de précision le champ d'application de l'acquis.

Une solution plus ambitieuse consisterait à introduire un principe général de bonne foi et de loyauté dans les transactions contractuelles. L'introduction d'un tel principe, faisant office de filet de sécurité, comblerait tout vide réglementaire qui se présenterait à l'avenir et garantirait la résistance de l'acquis à l'épreuve du temps.

Plusieurs questions ont trait à la directive concernant les clauses abusives dans les contrats, seule directive qui s'applique à tous les types de contrats conclus avec des consommateurs et qui couvre à la fois les biens et les services. L'importance pratique de ces questions s'illustre par la proportion considérable de plaintes reçues par les Centres européens des consommateurs au sujet des clauses contractuelles[24]. Dans ce contexte, la Commission souhaite, entre autres, établir s'il est nécessaire d'étendre la protection fournie par la directive aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle.

Des questions telles que le droit de rétractation – une solution courante offerte aux consommateurs par plusieurs directives – et les conditions liées à l'exercice de ce droit sont également abordées.

Il est aussi question de l'introduction de recours contractuels généraux, y compris le droit généralisé à l'indemnisation. L'absence de recours généraux dans l'acquis peut constituer une faille dans la protection des consommateurs, à laquelle il pourrait être remédié dans ce contexte.

En ce qui concerne la vente de biens, des questions importantes sont posées en relation avec la clarification et l'éventuelle extension du champ d'application dans le but d'y inclure les biens immatériels, tels que les logiciels et les données. D'autres questions portent sur des concepts clés, tels que la livraison, le transfert du risque et la hiérarchie des modes de dédommagement. Enfin, la question d'un éventuel engagement direct de la responsabilité du vendeur est soulevée, ainsi que celle du contenu des garanties commerciales.

L'annexe I aborde chacun des points suivants

---

[24] Les Centres européens des consommateurs rapportent que 10 % des plaintes formulées en 2005 concernaient des clauses abusives.

1	Approche législative générale
2	Champ d'application d'un éventuel instrument horizontal
3	Degré d'harmonisation
4.1	Définition des notions de « consommateur » et de « professionnel »
4.2	Consommateurs agissant par l'entremise d'un intermédiaire
4.3	Introduction d'une clause générale de bonne foi et de loyauté
4.4.1	Extension du champ d'application des critères déterminant le caractère abusif aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation
4.5	Effets juridiques de la liste de clauses abusives
4.6	Portée de l'appréciation du caractère abusif : prix et objet principal du contrat
4.7	Prévision des effets contractuels du défaut de communication d'informations
4.8.1	Harmonisation de la durée des délais de réflexion
4.8.2	Harmonisation des modalités d'exercice du droit de rétractation
4.8.3	Harmonisation des frais imputés aux consommateurs en cas de rétractation.
4.9	Introduction de recours contractuels généraux
4.10	Introduction du droit à l'indemnisation
5.1	Extension du champ d'application à d'autres types de contrats
5.2	Biens d'occasion vendus aux enchères publiques
5.3	Définition de la notion de livraison
5.4	Transfert du risque
5.5.2	Délais relatifs au défaut de conformité
5.5.3	Règle spécifique concernant les défauts récurrents
5.5.4	Règles spécifiques aux biens d'occasion
5.6	Charge de la preuve
5.7	Modification de l'ordre dans lequel les modes de dédommagement peuvent être invoqués
5.8	Notification du défaut de conformité
5.9	Engagement direct de la responsabilité du producteur en cas de non-conformité
5.10.1	Introduction de règles par défaut pour le contenu de la garantie commerciale
5.10.2	Transfert des garanties commerciales
5.10.3	Garanties commerciales sur des éléments spécifiques
6	Autres questions

ANNEXE I

QUESTIONS POUR LA CONSULTATION

Les personnes participant à la consultation sont invitées à motiver leurs réponses aux questions ci-dessous. Il est à noter que les options indiquées ne sont pas exhaustives; d'autres solutions peuvent également être proposées.

1. Approche législative générale

Comme indiqué au point 4 ci-dessus, la législation en matière de protection des consommateurs pourrait être révisée de différentes manières.

Question A1 : selon vous, quelle approche serait-il préférable d'adopter dans le contexte de la révision de la législation en matière de protection des consommateurs ?

Option 1 : une approche verticale consistant en la révision des différentes directives.

Option 2 : une approche mixte combinant l'adoption d'un instrument-cadre réglant les questions horizontales pertinentes pour l'ensemble des contrats de consommation et la révision des directives sectorielles existantes dans les cas où cela s'avère nécessaire.

Option 3 : le maintien du statu quo (absence de révision).

2. Champ d'application d'un éventuel instrument horizontal

Différentes possibilités sont exposées au point 4.4 ci-dessus en ce qui concerne le champ d'application d'un éventuel instrument horizontal. Une option consisterait à adopter un instrument-cadre ayant une vaste portée, qui serait applicable à la fois aux transactions nationales et aux transactions transfrontalières. Selon une autre formule, l'instrument horizontal pourrait concerner les contrats transfrontaliers uniquement. Une troisième solution serait de limiter le champ d'application de l'instrument aux contrats à distance conclus aux niveaux transfrontalier et national.

Question A2 : quel devrait être le champ d'application d'un éventuel instrument horizontal ?

Option 1 : l'instrument s'appliquerait à tous les contrats de consommation, qu'il s'agisse de transactions nationales ou transfrontalières.

Option 2 : l'instrument s'appliquerait aux seuls contrats transfrontaliers.

Option 3 : l'instrument s'appliquerait aux seuls contrats à distance, qu'ils soient conclus au niveau transfrontalier ou national.

3. Degré d'harmonisation

Le degré d'harmonisation qui devrait sous-tendre la législation future en matière de protection des consommateurs est abordé au point 4.5 ci-dessus. La législation

actuelle contient des clauses minimales qui permettent aux États membres d'adopter des règles nationales plus strictes. La fragmentation des règles qui en résulte est susceptible de créer des obstacles sur le marché intérieur et de dissuader les consommateurs de faire des achats transfrontaliers. Une solution, pour résoudre ce problème, pourrait être de procéder à une harmonisation complète. Une autre possibilité consisterait à continuer à suivre l'approche fondée sur une harmonisation minimale. Comme indiqué ci-dessus, l'harmonisation minimale pourrait être combinée avec une clause de reconnaissance mutuelle ou le principe du pays d'origine. Toutefois, cette option ne permettrait pas de simplifier ni de rationaliser l'environnement réglementaire. L'éclatement de la réglementation subsisterait, tout comme ses effets négatifs sur la confiance des consommateurs dans le marché intérieur.

Question A3 : quel devrait être le niveau d'harmonisation des directives révisées / du nouvel instrument ?

Option 1 : la législation révisée serait fondée sur une harmonisation totale complétée, pour les questions non totalement harmonisées, par une clause de reconnaissance mutuelle.

Option 2 : la législation révisée serait fondée sur une harmonisation minimale combinée avec une clause de reconnaissance mutuelle ou le principe du pays d'origine.

4. Questions horizontales

4.1 Définition des notions de "consommateur" et de "professionnel"

À l'heure actuelle, les définitions des notions de "consommateur" et de "professionnel" figurant dans les différentes directives ne sont pas cohérentes, bien que ces notions soient fondamentales pour l'application de l'acquis afférent à la protection des consommateurs. Ces divergences ne trouvent pas de justification sérieuse dans l'objet spécifique des directives concernées. L'incertitude qu'elles créent est aggravée par le fait que les États membres se servent des clauses minimales pour étendre les définitions vagues de diverses manières. Plusieurs parties prenantes prônent fermement l'adoption de définitions cohérentes de ces notions afin d'éviter la confusion. À cet égard, il est également important de garantir la cohérence avec les définitions utilisées dans la législation communautaire afférente à d'autres domaines.

Par exemple, la directive relative au démarchage définit le consommateur comme toute personne physique qui agit pour un usage "pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle". La directive sur l'indication des prix fait référence à toute personne physique "qui achète un produit à des fins qui ne sont pas du domaine de son activité commerciale ou professionnelle" et la directive concernant les clauses abusives dans les contrats à "des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle".

Les différences entre les États membres apparaissent notamment lorsque des particuliers achètent des produits qu'ils utiliseront à la fois à des fins privées et à des fins professionnelles (par exemple, lorsqu'un médecin achète une voiture et l'utilise

occasionnellement pour effectuer des visites à domicile chez ses patients). Plusieurs États membres ont accordé aux personnes physiques qui agissent à des fins qui, pour l'essentiel, n'entrent pas dans le cadre de leur activité professionnelle, la même protection qu'aux consommateurs. Par ailleurs, certaines entreprises, telles que les entrepreneurs individuels ou les petites entreprises, peuvent parfois se retrouver dans une situation similaire à celle des consommateurs lorsqu'elles achètent certains biens ou services, ce qui pose la question de l'opportunité de leur accorder, dans une certaine mesure, la même protection qu'aux consommateurs. Dans le contexte de la révision, il convient d'envisager d'élargir les définitions afin qu'elles englobent également les transactions effectuées à des fins mixtes.

De même, il est fait référence au professionnel par les termes "commerçant", "vendeur", "fournisseur", etc. selon la directive. Les définitions varient aussi : la directive sur la vente à distance, par exemple, définit le "fournisseur" comme "toute personne physique ou morale qui […] agit dans le cadre de son activité professionnelle", tandis que la directive concernant les clauses abusives dans les contrats définit le "professionnel" comme toute personne physique ou morale qui "agit dans le cadre de son activité professionnelle, qu'elle soit publique ou privée". Pour remédier aux incohérences actuelles, la notion de "professionnel" pourrait remplacer les divers termes figurant dans les directives existantes et englober toutes les personnes qui ne sont pas considérées comme étant des consommateurs.

Question B1 : comment les notions de consommateur et de professionnel devraient-elles être définies ?

Option 1 : les définitions existantes figurant dans l'acquis seraient alignées, sans que leur portée soit modifiée. Le consommateur serait défini comme étant toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, et le professionnel comme toute personne (morale ou physique) agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Option 2 : les notions de consommateur et de professionnel seraient élargies pour englober les personnes physiques agissant à des fins qui, *pour l'essentiel*, n'entrent pas dans le cadre de leur activité professionnelle (consommateurs) ou qui, *pour l'essentiel*, entrent dans le cadre de leur activité professionnelle (professionnels).

4.2 Consommateurs agissant par l'entremise d'un intermédiaire

Le consommateur n'est pas protégé par l'acquis lorsqu'il conclut un contrat avec une autre personne privée. Il en va de même lorsqu'un particulier est représenté par un agent commercial, un courtier ou tout autre intermédiaire (lorsqu'un concessionnaire vend une voiture d'occasion à un consommateur pour le compte d'un autre consommateur, par exemple). D'aucuns ont avancé que, dans ces cas-là, les consommateurs avaient besoin d'une protection similaire à celle qui leur est accordée dans le cadre des contrats ordinaires d'entreprise à consommateur, car l'autre partie bénéficiait des compétences professionnelles de l'intermédiaire. Certains États membres ont choisi d'étendre la protection des consommateurs à ces situations.

Toutefois, il peut s'avérer très difficile d'établir des critères clairs lorsque le rôle de l'intermédiaire est suffisamment important pour justifier la protection du

consommateur. Une telle mesure pourrait avoir des répercussions imprévues et négatives sur les marchés du commerce entre particuliers.

Pour s'opposer à l'application des règles de protection des consommateurs aux vendeurs privés, il peut être également avancé qu'un particulier pourrait ne pas se rendre compte qu'en recourant aux services d'un intermédiaire professionnel, il se retrouvera dans une position équivalente à celle d'un professionnel. Cependant, un consommateur qui conclut un contrat avec un professionnel agissant en tant qu'intermédiaire pour le compte d'une personne privée pourrait avoir davantage besoin de protection que l'autre partie au contrat.

Il est à noter que la notion d'intermédiaire n'engloberait pas les plateformes commerciales pour vendeurs et consommateurs, sur Internet par exemple, où l'opérateur n'est pas associé à la conclusion du contrat. Le rôle des intermédiaires dans le commerce électronique – moteurs de recherche et plateformes de vente aux enchères inclus – fait actuellement l'objet d'un examen dans un autre contexte et n'est par conséquent pas abordé dans le cadre de la présente révision de l'acquis[25].

Question B2 : les contrats entre particuliers devraient-ils être considérés comme des contrats de consommation lorsque l'une des parties agit par l'entremise d'un intermédiaire professionnel ?

Option 1 : maintien du statu quo : la législation en matière de protection des consommateurs ne s'appliquerait pas aux transactions de consommateur à consommateur dans le cadre desquelles l'une des parties fait appel à un intermédiaire professionnel pour la conclusion du contrat.

Option 2 : la notion de contrats de consommation inclurait les cas où l'une des parties agit par l'entremise d'un intermédiaire professionnel.

4.3 Les concepts de bonne foi et de loyauté dans l'acquis en matière de protection des consommateurs

L'acquis en matière de protection des consommateurs afférent au droit des contrats n'inclut pas d'obligation générale de loyauté ni de bonne foi. Une clause générale faisant référence au concept de (dé)loyauté existe dans l'article 5 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, qui concerne les pratiques commerciales, mais ne s'applique pas aux contrats[26]. L'article 3, paragraphe 1, de la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs constitue une clause générale faisant référence au "caractère abusif" et contient une définition de cette notion aux fins de cette directive.

L'insertion d'une clause générale applicable aux contrats de consommation dans l'instrument horizontal aurait pour principal avantage de créer un outil qui donnerait des indications sur l'interprétation à donner à des dispositions plus spécifiques et

---

25 Les conclusions figureront dans le deuxième rapport sur l'application de la directive 2000/31, qui sera adopté en 2008.

26 L'article 5 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales interdit les pratiques commerciales qui, étant contraires aux exigences de la diligence professionnelle, peuvent altérer le comportement économique des consommateurs.

permettrait aux tribunaux de combler les lacunes de la législation en établissant des droits et des obligations complémentaires. Une telle clause pourrait donc offrir un filet de sécurité aux consommateurs et être source de sécurité pour les producteurs en comblant les lacunes de la législation. En outre, une disposition générale pourrait aussi s'avérer utile pour interpréter les clauses contenues dans des offres ou des contrats, et elle pourrait aussi répondre à la critique selon laquelle certaines directives ou dispositions ne sont pas à l'épreuve du temps. Une disposition générale pourrait être construite autour de l'expression "bonne foi et loyauté". Cela inclut l'idée selon laquelle il convient de tenir dûment compte des intérêts de l'autre partie, en considérant la situation particulière de certains consommateurs.

Une clause générale a pour inconvénient de ne pas décrire précisément les droits et les obligations de chaque partie. Son interprétation peut varier d'un État membre à l'autre.

Si un tel principe général était inclus, il devrait s'appliquer depuis la phase de négociation jusqu'à celle d'exécution du contrat, y compris aux voies de recours. Il empêcherait aussi l'apparition de problèmes tels que ceux rencontrés avec les directives actuelles en matière de protection des consommateurs, la législation étant dépassée par l'évolution technologique et celle des marchés.

Question C : l'instrument horizontal éventuel devrait-il inclure l'obligation générale, pour les professionnels, d'agir conformément aux principes de bonne foi et de loyauté ?

Option 1 : l'instrument horizontal disposerait que, conformément à la législation communautaire relative aux contrats conclus avec les consommateurs, les professionnels sont tenus d'agir de bonne foi.

Option 2 : le statu quo serait maintenu : il n'y aurait pas de clause générale.

Option 3 : une clause générale applicable à la fois aux professionnels et aux consommateurs serait insérée.

4.4 Le champ d'application des dispositions communautaires relatives aux clauses abusives

4.4.1 Extension du champ d'application aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle

Actuellement, la directive concernant les clauses abusives dans les contrats s'applique uniquement aux clauses n'ayant pas fait l'objet d'une négociation, c'est-à-dire aux clauses contractuelles sur lesquelles le consommateur n'a eu aucune possibilité d'influence durant la phase de négociation. Dans la pratique, la directive s'applique dans la plupart des cas aux clauses des contrats d'adhésion utilisés dans les transactions de masse. En réalité, les consommateurs n'ont souvent qu'une possibilité très limitée d'influencer le contenu d'une clause même si cette dernière peut théoriquement faire l'objet de négociations. Un certain nombre d'États membres ont adopté des règles spécifiques concernant le caractère abusif ou non des clauses qui ont fait l'objet d'une négociation individuelle.

Si le champ d'application était étendu aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle, les critères déterminant le caractère abusif pourraient être reformulés afin que les autorités compétentes doivent tenir compte de la capacité réelle des consommateurs individuels à influer sur les clauses du contrat. Une autre solution consisterait à limiter ces critères à la liste de clauses annexée à la directive.

En l'absence de règles spécifiques, le caractère abusif des clauses ayant fait l'objet d'une négociation serait évalué sur la base du principe de bonne foi (voir point 4.3).

Question D1 : dans quelle mesure les règles relatives aux clauses contractuelles abusives devraient-elles s'appliquer aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle ?

Option 1 : le champ d'application de la directive concernant les clauses abusives serait étendu aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle.

Option 2 : seule la liste de clauses annexée à la directive s'appliquerait aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle.

Option 3 : maintien du statu quo : les règles communautaires continueraient à s'appliquer exclusivement aux clauses n'ayant pas fait l'objet d'une négociation ou aux clauses des contrats d'adhésion.

4.5 Liste de clauses abusives

La liste annexée à la directive actuelle concernant les clauses abusives dans les contrats vise à donner des indications aux États membres quant aux clauses contractuelles dont la validité peut être contestée en raison de leur caractère abusif. Étant donné que cette liste est purement indicative, elle peut conduire à des applications divergentes dans les États membres.

Il convient de se demander si une clause figurant dans une liste de clauses abusives incluse dans un instrument horizontal devrait être considérée comme abusive dans tous les cas (liste noire) ou comme abusive à moins que l'examen des circonstances particulières du contrat (y compris des éventuelles négociations individuelles) n'indique le contraire (présomption réfragable de caractère abusif – liste grise). Ces deux possibilités pourraient aussi être combinées : certaines clauses seraient considérées comme abusives dans tous les cas, tandis que d'autres seraient présumées abusives. Cette option a été envisagée par les chercheurs qui se penchent sur le cadre commun de référence.

L'instrument horizontal pourrait prévoir un mécanisme de comitologie pour l'actualisation de la liste de clauses.

Question D2 : quel devrait être le statut d'une liste de clauses contractuelles abusives à inclure dans un instrument horizontal ?

Option 1 : maintien du statu quo : la liste indicative actuelle serait conservée.

Option 2 : une présomption réfragable de caractère abusif serait établie pour certaines clauses contractuelles (liste grise). Cette option combinerait orientations

et flexibilité pour l'appréciation du caractère abusif.

Option 3 : une liste – vraisemblablement beaucoup plus courte que la liste existante – de clauses considérées comme abusives dans tous les cas serait établie (liste noire).

Option 4 : combinaison des options 2 et 3 : certaines clauses seraient complètement interdites, tandis qu'une présomption réfragable de caractère abusif s'appliquerait aux autres.

4.6 Portée de l'appréciation du caractère abusif

Conformément à la directive concernant les clauses abusives, une clause contractuelle n'ayant pas fait l'objet d'une négociation est considérée comme abusive lorsque, en dépit de l'exigence de bonne foi, elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat. L'appréciation du caractère abusif des clauses ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix (pour autant que ces clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible).

Généralement, les législations nationales autorisent la partie lésée à annuler le contrat uniquement lorsqu'elle n'a pas vraiment eu d'autre choix que de le conclure et que l'autre partie a profité de la situation pour lui faire payer un prix exorbitant. Ainsi, un consommateur dont la voiture tombe en panne au milieu d'une zone rurale en pleine nuit pourrait accepter de payer un prix disproportionné pour la réparation.

Si le champ d'application de la directive était étendu aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation, il conviendrait tout particulièrement de déterminer si l'appréciation du caractère abusif devrait être étendue à toutes les clauses centrales du contrat, y compris à l'objet principal du contrat et à l'adéquation du prix.

Question D3 : les éléments sur lesquels porte l'appréciation du caractère abusif prévue par la directive concernant les clauses abusives devraient-ils être élargis ?

Option 1 : l'appréciation du caractère abusif serait étendue à la définition de l'objet principal du contrat et à l'adéquation du prix.

Option 2 : maintien du statu quo : l'appréciation du caractère abusif conserverait sa forme actuelle.

4.7 Exigences en matière d'information

Plusieurs directives obligent les professionnels à fournir des informations aux consommateurs avant, pendant ou après la conclusion du contrat. Toutefois, les règles qui s'appliquent lorsque ces obligations ne sont pas respectées sont incomplètes et incohérentes. Dans plusieurs cas, les consommateurs ne disposent d'aucun recours si les professionnels ne remplissent pas leurs obligations en matière d'information. Même la prolongation du délai de réflexion prévue en cas de défaut de communication des informations requises dans les directives sur la vente à distance et sur l'utilisation à temps partiel de biens immobiliers peut s'avérer insuffisante, car

le consommateur perd son droit de se rétracter du contrat après trois mois. Les organisations de protection des consommateurs citent le manque d'informations parmi les principaux problèmes liés à la vente à distance, tandis que les entreprises déplorent la complexité de la situation actuelle.

Selon la Commission, même si, compte tenu des objectifs divers que vise l'information du consommateur dans les différentes directives verticales, l'instrument horizontal ne devrait pas porter ni sur l'existence, ni sur le contenu des exigences en matière d'information, il pourrait comprendre des dispositions relatives à leur inobservation. Une possibilité serait que l'instrument horizontal prévoie un allongement du délai de réflexion en cas de non-respect des dites exigences. Une autre solution consisterait à combiner un tel allongement du délai de réflexion avec des voies de recours générales pour les violations les plus graves des dispositions en matière d'information (défaut de communication du prix et de l'adresse du professionnel, par exemple).

Question E : quels effets contractuels devrait avoir le non-respect des obligations en matière d'information contenues dans l'acquis afférent à la protection des consommateurs ?

Option 1 : le délai de réflexion, en tant que moyen de réparation uniforme en cas d'inobservation des exigences en matière d'information, serait allongé, à trois mois par exemple.

Option 2 : les mesures correctives varieraient en fonction du type d'obligation en matière d'information non respectée : certaines infractions aux stades précontractuel et contractuel donneraient lieu à des possibilités de recours (par exemple, la communication d'informations incorrectes sur le prix d'un produit pourrait donner au consommateur le droit d'annuler le contrat), tandis que d'autres défauts d'information seraient traités différemment (prolongation du délai de réflexion ou absence de sanction contractuelle, par exemple).

Option 3 : maintien du statu quo : les effets contractuels du défaut de communication d'informations continueraient à être réglementés de différentes manières selon le type de contrat.

4.8 Droit de rétractation

4.8.1 Les délais de réflexion

Les directives relatives à l'utilisation à temps partiel de biens immobiliers, au démarchage et à la vente à distance donnent aux consommateurs le droit de se rétracter du contrat dans un délai donné. Il existe des divergences importantes quant à la durée du délai ainsi qu'à sa date de début et à son calcul (en jours calendrier ou en jours ouvrables). Ces différences peuvent être source de confusion pour les

consommateurs et conduire à une insécurité juridique dans les cas où plusieurs directives se chevauchent[27].

L'instrument horizontal pourrait prévoir des règles communes en matière de délais applicables à tous les types de contrats pour lesquels un droit de rétractation existe, de manière à accroître la sécurité juridique.

Une autre solution pourrait consister à regrouper les directives en deux catégories et à prévoir un délai de rétractation spécifique pour chaque catégorie. En effet, les diverses directives accordent aux consommateurs un droit de rétractation pour des raisons différentes (pour permettre aux consommateurs de comparer le prix et la qualité des produits commandés à l'occasion d'un démarchage avec d'autres offres ou de voir le produit commandé à distance, par exemple).

Indépendamment de l'option choisie, la Commission estime que tous les délais devraient être calculés en jours calendrier et non en jours ouvrables, pour accroître la sécurité juridique. La notion de jour ouvrable est interprétée de diverses manières par les différents États membres, et les jours fériés ne sont pas identiques dans tous les pays, ce qui peut être source d'incertitude pour les consommateurs et les entreprises.

Question F1 : la durée des délais de réflexion devrait-elle être harmonisée dans l'ensemble de l'acquis afférent à la protection des consommateurs ?

Option 1 : un délai de réflexion unique s'appliquerait dans tous les cas où les directives de protection des consommateurs accordent à ces derniers un droit de rétractation. Il pourrait par exemple être de 14 jours calendrier.

Option 2 : deux catégories de directives seraient définies et un délai de réflexion spécifique serait associé à chacune d'elles (10 jours calendrier pour les contrats conclus par démarchage et les contrats à distance contre 14 jours calendrier pour les contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers, par exemple).

Option 3 : maintien du statu quo : les délais de réflexion ne seraient pas harmonisés dans l'acquis en matière de protection des consommateurs; ils seraient réglementés dans la législation sectorielle.

4.8.2 Les modalités d'exercice du droit de rétractation

Actuellement, les modalités d'exercice du droit de rétractation sont réglementées de diverses façons dans l'acquis relatif à la protection des consommateurs. De plus, les États membres ont transposé les directives de manières assez différentes. Dans certains pays, les consommateurs ont le choix du mode d'information du vendeur (ils peuvent envoyer un courrier électronique ou simplement retourner la marchandise au vendeur, par exemple), alors que dans d'autres pays, le consommateur doit appliquer une procédure définie (envoyer un courrier recommandé, par exemple). Clarifier les règles quant à la manière de retourner les produits pourrait renforcer la confiance des

[27] Voir par exemple l'affaire C-423/97 Travel Vac, dans laquelle la Cour de justice des Communautés européennes a estimé que la directive sur le démarchage s'appliquait à un contrat portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel d'un bien immobilier.

consommateurs dans les transactions transfrontalières. Selon une enquête Eurobaromètre récente, pour ce qui est de la vente à distance, 65 % des consommateurs considèrent que retourner un article durant la période de réflexion pose davantage de problèmes lorsque ledit article a été acheté à l'étranger.

Pour clarifier et simplifier les choses, les dispositions relatives aux modalités d'exercice du droit de rétractation pourraient être harmonisées dans l'instrument horizontal.

Question F2 : quelles devraient être les modalités d'exercice du droit de rétractation ?

Option 1 : maintien du statu quo : les États membres seraient libres de déterminer la forme de la notification de rétractation.

Option 2 : une procédure uniforme serait établie aux fins de la notification de rétractation pour l'ensemble de l'acquis en matière de protection des consommateurs.

Option 3 : aucune exigence de forme ne pourrait s'appliquer à la notification de rétractation. Le consommateur pourrait alors se rétracter du contrat par tout moyen (y compris en retournant les marchandises).

4.8.3 Les effets contractuels de la rétractation

Les effets contractuels de l'exercice du droit de rétractation par un consommateur sont réglementés de diverses manières pour les différents types de contrats sur lesquels porte l'acquis. La directive sur le démarchage dispose uniquement que la rétractation libère le consommateur de toute obligation découlant du contrat résilié. Les autres effets juridiques doivent être déterminés par la législation nationale. Par contre, la directive sur la vente à distance prévoit que, lorsque le droit de résiliation est exercé, le vendeur est tenu de rembourser les sommes versées par le consommateur, sans frais, dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans les 30 jours. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur sont les frais directs de renvoi des marchandises.

L'instrument horizontal pourrait harmoniser les dispositions relatives aux effets de la rétractation. La règle selon laquelle les consommateurs ne devraient pas avoir de coûts à supporter lorsqu'ils exercent leur droit de résiliation pourrait être énoncée plus clairement et généralisée afin que les États membres n'aient plus la possibilité d'imputer des frais aux consommateurs en cas de résiliation. En outre, l'instrument horizontal pourrait prévoir un délai général dans lequel le professionnel serait tenu de rembourser les consommateurs exerçant leur droit de rétractation, comme c'est le cas actuellement pour les contrats conclus à distance.

Question F3 : quels frais devraient être imputés aux consommateurs en cas de rétractation ?

Option 1 : les options réglementaires actuelles seraient supprimées: les consommateurs ne devraient alors supporter aucun coût lors de l'exercice de leur droit de résiliation.

Option 2 : les options existantes seraient généralisées: les consommateurs devraient alors toujours supporter les mêmes coûts lors de l'exercice de leur droit de rétractation, indépendamment du type de contrat.

Option 3 : maintien du statu quo : les options réglementaires actuelles seraient conservées.

4.9 Recours contractuels généraux

L'acquis ne prévoit pas un ensemble général de recours à la disposition des consommateurs pour tous les contrats de consommation. Les recours existants sont limités à certains types de contrats. Par exemple, la directive sur la vente des biens de consommation prévoit certains modes de dédommagement des consommateurs, mais ils ne s'appliquent pas tous à tous les contrats conclus avec ces derniers. L'absence de recours généraux au niveau de l'UE représente une lacune dans la protection des consommateurs.

Selon une enquête Eurobaromètre récente, 71 % des consommateurs considèrent qu'il est plus difficile de régler les questions de réclamation, de renvoi des marchandises, de réduction du prix et de garantie lors d'achats transfrontaliers. Prévoir, dans l'instrument horizontal, des recours communs à l'échelle de l'UE pourrait contribuer à résoudre ce problème. Toutefois, cela ne supprimerait pas les difficultés rencontrées par les consommateurs lorsqu'ils souhaitent faire valoir leurs droits vis-à-vis d'une personne établie dans un autre pays. La réduction du prix et la résiliation du contrat pourraient être interprétées comme des recours d'application générale. On pourrait aussi envisager d'introduire un droit général de refus de la prestation en cas de manquement aux obligations d'un contrat de consommation. Ainsi, un professionnel ne respectant pas un contrat ne pourrait pas faire valoir ses droits vis-à-vis d'un consommateur n'ayant pas encore rempli ses obligations (à savoir, généralement, payé le prix) avant d'avoir appliqué le contrat de manière adéquate.

Question G1 : l'instrument horizontal devrait-il prévoir des recours généraux pour les consommateurs ?

Option 1 : maintien du statu quo : la législation existante prévoit des modes de dédommagement limités à certains types de contrats (contrats de vente). Les recours contractuels généraux seraient régis par les législations nationales.

Option 2 : un ensemble de recours contractuels généraux à la disposition des consommateurs en cas de manquement aux obligations de tout contrat de consommation serait établi. Ces recours comprendraient : le droit du consommateur de résilier le contrat, de demander une réduction de prix et de refuser la prestation.

4.10 Droit général à indemnisation

Outre les droits de refuser la prestation, de demander une réduction du prix et de résilier le contrat, l'instrument horizontal pourrait prévoir un droit général à indemnisation en cas de manquement aux obligations d'un contrat de consommation. Actuellement, la question des indemnités n'est pas réglementée dans l'acquis communautaire, la seule exception étant la directive concernant les voyages à forfait.

La relation entre les règles nationales relatives aux indemnités et les recours prévus par les directives spécifiques n'est pas claire. Différentes solutions sont possibles. L'instrument horizontal pourrait simplement introduire un droit général à indemnisation pour les consommateurs, ou préciser la nature des dommages donnant droit à une compensation (dommages purement économiques ou préjudices économiques et moraux, comme dans la directive concernant les voyages à forfait).

Question G2 : l'instrument horizontal devrait-il accorder aux consommateurs un droit général à indemnisation en cas de manquement aux obligations contractuelles ?

Option 1 : maintien du statu quo : la question de l'indemnisation contractuelle serait régie par les législations nationales, sauf si l'acquis communautaire contient des dispositions en la matière (comme pour les voyages à forfait, par exemple).

Option 2 : un droit général à indemnisation serait prévu pour les consommateurs; ces derniers pourraient réclamer un dédommagement pour tout manquement aux obligations contractuelles, indépendamment du type de manquement et de la nature du contrat. Les États membres resteraient libres de décider quels types de dommages peuvent donner droit à une compensation.

Option 3 : un droit général à indemnisation serait prévu pour les consommateurs, et il serait prévu qu'au moins les dommages purement économiques (matériels) subis par le consommateur en raison du manquement aux obligations contractuelles devraient donner droit à une compensation. Les États membres seraient libres de déterminer les règles applicables aux préjudices non économiques (moraux, par exemple).

Option 4 : un droit général à indemnisation serait introduit pour les consommateurs, et il serait prévu que tant les dommages purement économiques (matériels) que les préjudices moraux devraient donner droit à une compensation.

5. Règles spécifiques applicables à la vente des biens de consommation

5.1 Types de contrats à couvrir

La directive concernant la vente des biens de consommation s'applique aux contrats de vente. Elle ne s'applique à aucun autre type de contrats ayant trait à la fourniture de biens, sauf à ceux portant sur des biens à fabriquer dans le futur. Dès lors, un consommateur qui loue une voiture n'est pas protégé par les dispositions de ladite directive. De même, la directive ne s'appliquant pas à la fourniture de contenu numérique, un consommateur qui télécharge de la musique sur l'internet n'est pas protégé non plus. Il s'agit là d'une lacune potentielle dans la protection des consommateurs. Si l'instrument horizontal s'appliquait à ces types de contrats, les consommateurs bénéficieraient de la même protection contre les défauts de conformité indépendamment de la nature juridique du contrat.

Le fait que la directive ne s'applique pas aux contrats portant sur la fourniture de logiciels et de données ("contrats de fourniture de contenu numérique") constitue un problème particulièrement important. Avec l'augmentation de la consommation de contenu numérique, les questions de responsabilité (lorsqu'un logiciel endommage du

matériel, par exemple) et de garantie contre les défauts ne feront que prendre de l'ampleur. Plusieurs réclamations de consommateurs portent, par exemple, sur des problèmes liés à la musique téléchargée sur Iinternet ou utilisée dans les lecteurs MP3, aux logiciels et au contenu numérique destiné à être utilisé dans des téléphones mobiles (aux sonneries, par exemple). Étendre les règles relatives à la protection des consommateurs à ces situations permettrait aux consommateurs de disposer de recours en cas de défaut de conformité et d'obtenir une indemnisation. Une telle extension du champ d'application de la directive pourrait toutefois nécessiter l'adoption de règles spécifiques, car, généralement, le contenu numérique n'est pas vendu aux consommateurs; une licence d'exploitation leur est plutôt accordée.

Question H1 : les règles relatives à la vente des biens de consommation devraient-elles s'appliquer à d'autres types de contrats dans le cadre desquels des biens ou des services de contenu numérique sont fournis à des consommateurs ?

Option 1 : maintien du statu quo : le champ d'application serait limité à la vente des biens de consommation, la seule exception étant les biens à produire dans le futur.

Option 2 : le champ d'application serait étendu à d'autres types de contrats dans le cadre desquels des biens sont fournis à des consommateurs (aux contrats de location de voiture, par exemple).

Option 3 : le champ d'application serait étendu à d'autres types de contrats dans le cadre desquels des services de contenu numérique sont fournis à des consommateurs (aux contrats de téléchargement de musique en ligne, par exemple).

Option 4: combinaison des options 2 et 3.

5.2 Biens d'occasion vendus aux enchères publiques

Selon l'article 1er, paragraphe 3 de la directive, les États membres peuvent prévoir que la notion de "bien de consommation" n'inclue pas les biens d'occasion vendus aux enchères publiques, lorsque les consommateurs ont la possibilité de participer personnellement à la vente. Cette exception est source d'ambiguïté tant pour les commerçants que pour les consommateurs. Un instrument horizontal pourrait définir la notion d'"enchères publiques" afin d'éliminer cette insécurité juridique; cela dit, il peut être nécessaire d'adopter une démarche spécifique différente pour les enchères en ligne.

Question H2 : les règles relatives à la vente aux consommateurs s'appliqueront-elles à la vente de biens d'occasion aux enchères publiques ?

Option 1 : oui.

Option 2 : non, elles seront exclues du champ d'application des règles communautaires.

5.3 Obligations générales d'un vendeur – livraison et conformité des biens

Selon une enquête Eurobaromètre récente, 66% des consommateurs ont le sentiment que la livraison de biens dans un contexte de vente transfrontalière peut poser plus de

problèmes qu'une vente dans leur propre pays. L'ajout de dispositions réglementaires complémentaires devrait accroître la sécurité juridique et, en conséquence, la confiance des consommateurs.

La directive sur la vente de biens de consommation énonce que le vendeur est tenu de livrer au consommateur un bien conforme au contrat de vente. Mais elle ne définit pas la notion de livraison. Cela est regrettable parce que le moment de la livraison est le point de départ de la période au cours de laquelle le consommateur peut exercer ses droits fondamentaux, comme introduire une action pour défaut de conformité. La notion de livraison est aussi importante pour le transfert de risque[28].

La directive ne prévoit pas de recours en cas de livraison défaillante, tardive ou partielle. La réglementation de ces questions au moyen de l'instrument horizontal passe obligatoirement par la définition de la notion de livraison.

L'instrument horizontal pourrait expliquer si la notion de livraison suppose que le consommateur a matériellement reçu les biens (autrement dit, qu'il a acquis la possession physique des biens, par exemple en réceptionnant la voiture commandée chez le distributeur) ou qu'il suffit que les biens soient mis à la disposition du consommateur (c'est-à-dire que le distributeur informe le consommateur que la voiture commandée est arrivée au garage et peut y être retirée). L'instrument horizontal pourrait aussi fixer, comme règle par défaut, qu'il y a livraison lorsque le consommateur acquiert la possession physique du bien. Liberté serait laissée aux parties contractantes d'en convenir autrement.

Question I1 : quelle serait la définition de la notion de livraison ?

Option 1 : livraison signifie que le consommateur reçoit matériellement les biens (c'est-à-dire que les biens sont transférés au consommateur).

Option 2 : livraison signifierait que les biens sont mis à la disposition du consommateur en temps et lieu spécifiés dans le contrat.

*Option 3 : l*ivraison signifierait, par défaut, que le consommateur prend physiquement possession des biens, mais que les parties contractantes peuvent en convenir autrement.

*Option 4 : s*tatu quo : la notion de livraison reste sans définition.

5.4 Le transfert du risque dans les ventes au consommateur

En liaison avec la définition de la notion de livraison, il est une autre question qui consiste à savoir si l'instrument horizontal doit règlementer la question du transfert du risque dans les ventes aux consommateurs, c'est-à-dire s'il doit fixer le moment à partir duquel le professionnel assume le risque et le coût d'une détérioration ou d'une destruction du bien et le moment à partir duquel ce risque est transféré au consommateur (par exemple, lorsqu'un bien est endommagé ou détruit au cours du transfert du vendeur vers le consommateur). Actuellement, le problème est réglé différemment d'un État membre à l'autre. Dans certains États membres, le risque

[28] Voir point 5.5 de la présente annexe.

passe à la charge de l'acheteur au moment de la conclusion du contrat, alors que dans d'autres pays, la propriété du bien ne change pas de main à la conclusion du contrat, mais à la livraison.

Le transfert du risque pourrait être lié au moment de la livraison. En fonction de la définition de la notion de livraison, le transfert pourrait se produire au moment où le consommateur acquiert la possession physique du bien ou encore en amont.

Question I2 : comment réglementer le transfert du risque dans les ventes aux consommateurs ?

Option 1 : le transfert du risque serait réglementé au niveau communautaire et lié au moment de la livraison.

Option 2 : statu quo: le transfert du risque serait réglementé au niveau des États membres, la conséquence en étant alors la divergence des solutions.

5.5 Conformité des biens

5.5.1 Introduction

L'obligation pour le vendeur de livrer des biens conformes au contrat de vente est la pierre angulaire de la directive sur les ventes aux consommateurs. La directive présume que les biens sont conformes au contrat de vente s'ils satisfont à une série de conditions pouvant être déduites implicitement du contrat (par exemple, que les biens sont propres aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type).

5.5.2 Extension des délais

Aux termes de la directive, la responsabilité du vendeur est engagée au regard de tout défaut de conformité qui existait au moment de la livraison et qui devient apparent dans un délai de deux ans à compter de ce moment (garantie légale). La directive ne règlemente pas la question de la suspension ou de l'interruption de la période de deux ans en cas de réparation, de remplacement ou de négociations entre le vendeur et le consommateur. Certains États membres ont introduit des règles particulières sur l'extension de la période pendant laquelle la responsabilité du vendeur est engagée, alors qu'il tente de remédier à la défectuosité, tandis que d'autres États membres n'ont pris aucune disposition à cet égard. Il en est résulté d'importantes divergences dans les législations nationales qui entravent le commerce transfrontalier. Un instrument horizontal pourrait stipuler que la durée de la garantie légale est prolongée de la durée de la période pendant laquelle le consommateur n'a pas été en mesure d'utiliser les biens parce que ceux-ci étaient en réparation.

Question J1 : l**'instrument horizontal devrait-il étendre les délais relatifs au défaut de conformité de la durée de la période pendant laquelle des réparations sont apportées ?**

Option 1 : statu quo : aucun changement.

Option 2 : oui. L'instrument horizontal fixerait que la durée de la garantie légale est prolongée de la durée de la période pendant laquelle le consommateur n'a pas été en

mesure d'utiliser les biens pour cause de réparations.

5.5.3 Défauts récurrents

Il peut arriver que des défauts qui sont apparus au cours des deux années à compter de la livraison réapparaissent après l'expiration de la garantie légale, même s'ils ont été réparés. Dans ce cas, les consommateurs se retrouvent avec des biens qui étaient déjà défectueux au moment de la livraison, mais pour lesquelles toute réparation ultérieure est à leur charge. Certains États membres ont prévu des règles spécifiques pour résoudre ces problèmes de défauts récurrents.

Un instrument horizontal pourrait spécifier que lorsque le vendeur répare les biens au cours de la période de garantie légale, celle-ci est automatiquement prolongée d'une durée à préciser à compter de la date de réparation pour couvrir une éventuelle réapparition du même défaut. La question des défauts récurrents pourrait aussi déboucher sur des actions en recours et justifier éventuellement une plainte d'un consommateur réclamant un remplacement plutôt qu'une réparation.

Question J2 : l**a garantie devrait-elle être automatiquement étendue en cas de réparation des biens afin de couvrir des défauts récurrents ?**

Option 1 : statu quo : la garantie ne serait pas étendue.

Option 2 : la durée de la garantie serait prolongée d'une durée à préciser à compter de la date de réparation afin de couvrir la réapparition du même défaut.

5.5.4 Biens d'occasion

Actuellement, les États membres ont la possibilité, pour les biens d'occasion, de laisser le vendeur et le consommateur convenir d'une période de responsabilité du vendeur plus courte, pourvu que celle-ci ne soit pas inférieure à un an. La disparité des conditions entre les États membres est source d'insécurité juridique.

Il pourrait être remédié à cette situation en supprimant la possibilité pour le vendeur et le consommateur de convenir d'une période de responsabilité plus courte. Il n'en résulterait aucune charge disproportionnée pour les professionnels puisque leur responsabilité ne resterait engagée que pour les défauts qui existaient déjà au moment de la livraison[29].

Une autre option consisterait à permettre aux professionnels et aux consommateurs d'Europe de convenir d'une période plus courte d'engagement de la responsabilité du vendeur pour défaut de conformité.

Question J3 : f**aut-il des règles spécifiques pour les biens d'occasion ?**

Option 1 : un instrument horizontal ne prévoirait aucune dérogation pour les biens

[29] En outre, comme mentionné plus loin, la présomption que les défauts qui apparaissent dans un délai de six mois à compter de la livraison existaient déjà à ce moment n'est d'application que s'il n'y a pas incompatibilité avec la nature des biens et des défauts. Ces règles assurent un traitement différencié des biens d'occasion par rapport aux produits neufs.

d'occasion: le vendeur et le consommateur n'aurait pas la possibilité de convenir d'une durée plus courte de la période de responsabilité pour défectuosités sur des biens d'occasion.

Option 2 : un instrument horizontal contiendrait des règles applicables aux biens d'occasion: le vendeur et le consommateur auraient la possibilité de convenir d'une durée plus courte (mais pas de moins d'un an) de la période de responsabilité pour défectuosités sur des biens d'occasion.

5.6 Charge de la preuve

La directive instaure une présomption réfragable selon laquelle tout défaut de conformité qui apparaît dans un délai de six mois à compter de la livraison est présumé avoir existé au moment de la livraison. Toutefois, cette présomption ne s'applique pas lorsqu'elle est incompatible avec la nature des biens ou celle du défaut de conformité.

Il a été indiqué à la Commission qu'il est difficile d'appliquer un système affecté d'une présomption réfragable qui ne s'applique que lorsque la présomption est compatible avec la nature des biens ou celle des défauts. Au terme de la période de six mois, les consommateurs sont tenus d'établir la preuve d'un fait (l'existence d'un défaut au moment de la livraison) qu'il est extrêmement difficile de rapporter sans avoir accès à des informations techniques pertinentes et/ou à une aide spécialisée. Même au cours des six premiers mois, il est à chaque fois nécessaire d'examiner si le consommateur peut invoquer la présomption et obtenir le renversement de la charge de la preuve. De cette manière, le renversement de la charge de la preuve fait office de facto de limitation de la garantie légale[30].

La Commission se demande si le système actuel doit être changé. Un instrument horizontal pourrait prévoir que le professionnel doive prouver que les défauts n'existaient pas au moment de la livraison, puisque le vendeur est mieux placé que le consommateur pour accéder à des informations utiles (par exemple, en contactant le producteur) et pourvu que le consommateur agisse de bonne foi. Quoi qu'il en soit, le renversement de la charge de la preuve ne serait d'application que s'il y a compatibilité avec la nature des biens et des défauts. Autrement dit, le vendeur aurait toujours la possibilité d'échapper au renversement de la charge de la preuve en cas d'usure normale ou de détérioration.

Question J4 : **à qui devrait incomber la charge de prouver que les défauts existaient déjà au moment de la livraison ?**

Option 1 : statu quo : au cours des six premiers mois, il incomberait au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la livraison.

Option 2 : il incomberait au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la livraison pendant toute la durée de la garantie légale, aussi longtemps

[30] Par exemple, dans certains États membres, au terme de la période de six mois, les consommateurs sont tenus par les vendeurs de prouver l'existence du défaut au moment de la livraison en fournissant des rapports techniques onéreux.

qu'il y a compatibilité avec la nature des biens et celle des défauts.

5.7 Recours

5.7.1 Introduction

Dans le contexte des ventes aux consommateurs, les recours devraient aboutir à l'accomplissement des attentes raisonnables des consommateurs en liaison avec le contrat. Cependant, la directive contient des dispositions relatives aux recours uniquement en cas de non-conformité et pas pour d'autres formes de rupture de contrat, comme lorsque les biens ne sont pas du tout livrés. Les consommateurs trouvent les règles en vigueur insatisfaisantes. Environ 70 % des consommateurs déclarent que, dans les achats transfrontaliers, il est plus difficile que dans les achats dans le pays, de résoudre des problèmes comme les retours de marchandises ou les réductions de prix.

Comme mentionné au point 4.9 de la présente annexe, l'instrument horizontal pourrait apporter quelques solutions d'ordre général applicables à toute rupture de contrat de consommation. Les autres solutions, propres à la vente (réparation et remplacement), pourraient n'être utiles que dans les cas de non-conformité des biens.

5.7.2 L'ordre dans lequel les modes de dédommagement peuvent être invoqués

Actuellement, la directive prévoit un ordre particulier dans lequel les modes de dédommagement peuvent être invoqués. Une réduction du prix ou une résiliation du contrat ne peuvent être réclamées que si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou disproportionnés. La Commission a été informée de la difficulté pour les consommateurs d'évaluer le bien-fondé de l'argument développé par un professionnel quant au caractère disproportionné d'un mode de dédommagement éventuel.

Un instrument horizontal pourrait permettre à des consommateurs de choisir librement parmi les modes de dédommagement disponibles en cas de mauvaise exécution. Cependant, afin de restreindre la charge économique du professionnel, la cessation du contrat ne serait autorisée qu'en cas de non-exécution et de ruptures de contrat tellement graves que les consommateurs ont des motifs raisonnables de refuser une exécution correcte.

L'instrument horizontal pourrait aussi maintenir l'ordre actuel des voies de recours, moyennant quelques modifications. Par exemple, il pourrait disposer que la réduction du prix est applicable immédiatement comme solution de rechange à la réparation et au remplacement, tout en modifiant les conditions dans lesquelles le consommateur peut "passer" de ces solutions de première ligne à la rupture du contrat (par exemple, dans le cas de défauts récurrents).

Question K1 : le consommateur devrait-il être libre de choisir l'un des modes de dédommagement disponibles ?

Option 1 : statu quo : les consommateurs seraient tenus de demander d'abord la réparation/le remplacement, et une réduction du prix ou une rupture du contrat ne pourraient être invoquées qu'en l'absence d'autres solutions.

Option 2 : les consommateurs auraient la possibilité de choisir dès le début l'un des modes de dédommagement disponibles. Mais la rupture du contrat ne serait possible que dans certaines conditions particulières.

Option 3 : les consommateurs seraient obligés de demander d'abord la réparation, le remplacement ou une réduction du prix et n'auraient la possibilité de demander la cessation du contrat que si ces solutions ne sont pas réalisables.

5.8 Notification du défaut de conformité

La directive permet aux États membres de prévoir que le consommateur, pour bénéficier de ses droits, doit informer le vendeur du défaut de conformité dans un délai de deux mois au minimum à compter de la date à laquelle il l'a constaté. La plupart des États membres ont fait usage de cette option, certains d'entre eux n'ont renoncé à cette obligation que dans certaines circonstances. L'instrument horizontal devrait éliminer les divergences existantes qui provoquent une confusion chez les consommateurs et les commerçants.

Question K2 : les consommateurs seraient-ils tenus de notifier au vendeur le défaut de conformité ?

Option 1 : une obligation de notification au vendeur de tout défaut de conformité serait introduite.

Option 2 : une obligation de notification serait introduite dans certaines circonstances (par exemple, lorsque le vendeur a agi à l'encontre de l'exigence de bonne foi ou a fait preuve de négligence flagrante).

Option 3 : l'obligation de notification dans un délai donné serait supprimée.

5.9 Engagement direct de la responsabilité du producteur en cas de non-conformité

Plusieurs États membres ont introduit diverses formes de responsabilité directe des producteurs. Les conditions et modalités en varient considérablement. L'instrument horizontal peut aplanir ces divergences en proposant des règles concernant la responsabilité directe des producteurs (comme l'introduction du principe de responsabilité du producteur à l'échelle de l'UE), de sorte que les consommateurs soient en mesure de réclamer des compensations directement au fabricant (voire à l'importateur) dans toute l'UE. Cela contribuerait à la suppression d'éventuelles barrières sur le marché intérieur et favoriserait en particulier les consommateurs qui achètent par-delà les frontières. Le rapport sur la mise en œuvre de la directive sur les ventes aux consommateurs contient une analyse plus approfondie de cette question.

Dans le contexte de la révision de l'acquis, la question de la responsabilité du producteur se limite aux situations dans lesquelles un bien n'est pas en conformité avec le contrat de consommation, par exemple lorsque le produit n'a pas les qualités ou caractéristiques que le consommateur est en droit d'en attendre. La responsabilité d'un dommage causé par le défaut d'un produit, comme le décès, des lésions

corporelles ou la destruction d'une chose, autre que le produit défectueux lui-même, est régie par la directive sur la responsabilité du fait des produits défectueux et sort du champ d'application de la révision[31].

Question L : l'instrument horizontal devrait-il introduire la responsabilité directe des producteurs pour non conformité ?

Option 1 : statu quo : aucune introduction au niveau de l'UE de règles concernant la responsabilité directe des producteurs.

Option 2 : introduction d'une responsabilité directe des producteurs.

5.10 Garanties des biens de consommation (garanties commerciales)

En plus des droits reconnus aux consommateurs par la législation, les vendeurs ou les producteurs peuvent offrir aux consommateurs des droits supplémentaires de leur propre initiative (ce que l'on appelle une garantie commerciale). Ils peuvent, par exemple, accorder aux consommateurs certains droits au cas où les biens ne répondraient pas aux propriétés énoncées dans la déclaration de garantie et dans la publicité y afférente.

5.10.1 Contenu de la garantie commerciale

La directive ne dit rien sur ce qui arrive si la déclaration de garantie omet d'informer le consommateur du contenu de la garantie. Il a été affirmé que la situation actuelle peut induire en erreur les consommateurs qui se fient à de vagues déclarations sans vérifier si des droits additionnels leur seront réellement reconnus.

Un instrument horizontal pourrait remédier à cette situation en proposant un contenu de garantie par défaut fixant les droits fondamentaux que le preneur de garantie pourrait exercer si ceux-ci ne sont pas formulés dans le document de garantie. Il pourrait s'agir d'un droit de remplacement ou de réparation si des biens ne sont pas conformes au contrat. Si la durée de la garantie commerciale n'est pas indiquée, la garantie pourrait s'appliquer tout au long de la durée de vie estimée des biens. Cette solution devrait être valable dans toute l'UE. Enfin, les coûts liés à la mise en œuvre de la garantie seraient à la charge du garant.

Question M1 : un instrument horizontal devrait-il proposer un contenu par défaut d'une garantie commerciale ?

Option 1 : statu quo : l'instrument horizontal ne contiendrait aucune règle par défaut.

Option 2 : des règles par défaut relatives à des garanties commerciales seraient introduites.

5.10.2 Le transfert des garanties commerciales

---

[31] Directive 85/374/CEE du Conseil du 25 juillet 1985 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de responsabilité du fait des produits défectueux.

La directive ne réglemente pas la question du transfert de la garantie commerciale aux acheteurs ultérieurs. Cela est important pour les consommateurs qui envisagent de revendre le produit, ainsi que pour les acheteurs ultérieurs qui aimeraient que les produits continuent à bénéficier de la couverture de la garantie commerciale, notamment dans le contexte d'une transaction transfrontalière.

L'instrument horizontal peut résoudre ce problème en fixant qu'une garantie resterait valable aussi pour les acheteurs ultérieurs d'un produit. Cette règle peut revêtir la forme d'une disposition de droit impérative ou par défaut (à savoir que le vendeur serait habilité à limiter le transfert de la garantie dans certaines circonstances).

Question M2 : un instrument horizontal devrait-il réglementer le transfert de la garantie commerciale?

Option 1 : statu quo : aucune règle communautaire ne conditionnerait la possibilité de transférer une garantie commerciale.

Option 2 : introduction d'une règle impérative fixant que la garantie est automatiquement transférée aux acheteurs ultérieurs.

Option 3 : l'instrument horizontal fixerait le transfert de la garantie comme règle par défaut, c'est-à-dire qu'un garant serait à même d'exclure ou de limiter la possibilité de transfert d'une garantie commerciale.

5.10.3 Garanties commerciales sur des éléments spécifiques

En présence de biens complexes (par exemple, des voitures), les producteurs offrent des garanties commerciales limitées à des éléments spécifiques du produit. L'instrument horizontal pourrait faire en sorte que les consommateurs sachent clairement quels éléments sont couverts par une garantie donnée. En l'absence de cette information, la limitation à certains éléments serait sans effet.

Question M3 : l'instrument horizontal devrait-il réglementer la limitation des garanties commerciales à un élément spécifique ?

Option 1 : statu quo : l'instrument horizontal ne fixerait aucune règle concernant la possibilité d'offrir une garantie commerciale limitée à certains éléments spécifiques.

Option 2 : l'instrument horizontal ne disposerait que sur l'obligation d'information.

Option 3 : l'instrument horizontal comporterait une obligation d'information et fixerait que, par défaut, une garantie couvre l'intégralité des biens faisant l'objet du contrat.

6. Autres questions

Dans le présent document, les parties prenantes sont consultées sur un certain nombre de questions jugées importantes dans le contexte du réexamen de l'acquis en matière de consommation. La Commission invite les parties intéressées à lui fournir toutes informations et suggestions sur quelque problème que ce soit qu'ils jugeraient utiles et importants au regard des objectifs généraux de la révision.

Question N : existe-t-il d'autres questions ou domaines qui requièrent un complément d'examen ou qui doivent être abordés au niveau de l'UE dans le cadre de la protection des consommateurs ?

ANNEXE II

DIRECTIVES COUVERTES PAR LA REVISION DE L'ACQUIS DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, JO L 372 du 31.12.1985, p. 31.

Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

Directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 1994 concernant la protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers, JO L 280 du 29.10.1994, p. 83.

Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, JO L 80 du 18.3.1998, p. 27.

Directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs, JO L 166 du 11.6.1998, p. 51.

Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, JO L 171 du 7.7.1999, p. 12.