

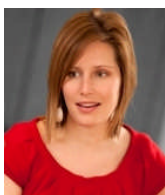


Fiche pratique

brownejacobson
law, less ordinary

Les nouveaux droits des consommateurs européens

Dinah KING, *solicitor*, Browne Jacobson LLP



Dinah KING est spécialisée dans la rédaction de contrats commerciaux (relatifs à des produits ou des services) entre professionnels et consommateurs. Elle conseille par ailleurs régulièrement les clients du cabinet Browne Jacobson sur les droits des consommateurs.

La Directive relative aux droits des consommateurs a été proposée le 8 octobre 2008 par la Commission Européenne. Cette proposition visait initialement à harmoniser les dispositions liées à la protection des consommateurs dans le cadre des contrats de vente de biens et de services conclus avec des professionnels. L'harmonisation de ces dispositions a notamment pour objectif l'amélioration du fonctionnement du marché intérieur, la protection des consommateurs sur Internet (de manière générale, les réglementations européennes ne s'appliquent pas particulièrement à l'ère numérique) et la clarification des règles que les PME (Petites et Moyennes Entreprises) doivent suivre. Les incertitudes historiquement liées aux transactions transfrontalières devraient ainsi être résolues, permettant aux ventes à distance et hors établissement de prospérer dans l'Union Européenne.

Que couvre la Directive relative aux droits des consommateurs ?

La nouvelle Directive relative aux droits des consommateurs couvre en particulier les aspects suivants : les frais et redevances cachés sur Internet, la transparence sur les prix, les cases pré-cochées sur les sites Internet, le délai de rétractation, le remboursement, les suppléments de facturation, la vente forcée et les frais de réexpédition. Les trois points-clés de la Directive sont relatifs :

- au **déla** de livraison – s’il n’est passé aucun accord contraire à cet égard, le professionnel doit livrer les produits dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de conclusion du contrat (Article 18),
- aux **moyens de paiement** – le professionnel n’est pas en mesure de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu’il supporte pour l’utilisation de ces mêmes moyens de paiement (Article 19),
- aux moyens de **communication** – lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour être contacté par le consommateur au sujet du contrat conclu, le consommateur ne doit pas payer plus que le tarif de base (Article 21).

La Directive couvre les contrats conclus entre les professionnels et les consommateurs. Elle ne couvre cependant pas les contrats relatifs à l’immobilier, les services de santé ou les services financiers.

Concernant les contrats « à double objectif » ; à savoir les contrats conclus par des personnes agissant à la fois en leur nom propre et en qualité de professionnels (tels les entrepreneurs indépendants), ces consommateurs seront protégés par la Directive, à condition que le but commercial ne soit pas l’objectif principal de la transaction.

La Directive comprend également deux dispositions principales concernant les ventes hors établissement et les ventes à distance :

- un contrat **hors établissement** est conclu entre un professionnel et un consommateur lors d’une rencontre physique entre ces derniers, dans un endroit autre que l’établissement commercial du professionnel (Article 20(8)).
- un contrat **à distance** est conclu entre un professionnel et un consommateur sans la présence physique de ces derniers, avec un recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance incluant, mais non limité à, Internet, le téléphone, la poste, etc.

Dans le cas des contrats hors établissement et des contrats à distance, la Directive prescrit que certaines informations doivent être fournies aux consommateurs avant la conclusion du contrat (y compris, mais non limité à, le droit de rétractation, les détails spécifiques sur le prix et la nature des produits et/ou des services, ainsi que les informations détaillées sur le vendeur). Il est important de noter que ces informations doivent être fournies au consommateur par un « support durable » (Articles 5, 6 et 7) via lequel le consommateur pourra y accéder avant, pendant et après la conclusion du contrat.

L’Article 8 de la Directive vise à établir clairement dans l’esprit du consommateur qu’il s’engage à payer pour les produits/services objets du contrat. Une déclaration près du bouton de « commande » faisant clairement état de ce fait doit ainsi être présente. La Directive prévoit en outre que si le vendeur ne respecte pas cette obligation, le consommateur ne sera pas dans l’obligation de payer.

Droit de rétractation

L’un des articles les plus notables de la Directive est l’Article 16 qui donne au consommateur 14 jours de délai pour se rétracter d’un contrat hors établissement ou à distance, à compter du jour où les produits sont reçus ou, dans le cas de services, à compter du jour où les services sont contractés, sans avoir à motiver sa décision.

Si le vendeur ne communique pas au consommateur ce droit de rétractation, alors ce droit s'appliquera au-delà de la période initiale de 14 jours pour une période supplémentaire de 12 mois (Article 10). Ce droit de rétractation s'étend également aux contrats conclus dans le cadre d'enchères en ligne.

Le consommateur aura droit à un remboursement qui devra être payé dans les 14 jours suivant sa rétractation (à condition qu'elle intervienne dans le délai de 14 jours). Si le vendeur souhaite faire payer au consommateur le coût du retour des produits, il devra le lui avoir expressément communiqué avant la conclusion du contrat.

Les prochaines étapes

La Directive a été approuvée de façon informelle le 23 juin 2011. Le Conseil Européen donnera sa décision définitive d'ici la fin 2011. Dès que l'approbation formelle de la Directive aura été obtenue et qu'une notification aura été publiée dans le Journal Officiel, les Etats Membres auront deux ans pour faire appliquer les nouvelles règles dans leurs législations nationales.

Pour toute information complémentaire ou assistance sur vos projets au Royaume Uni, nous vous invitons à contacter :

Dominique TAI

Associate

Chargée de Clientèle Française

Browne Jacobson LLP

Ligne directe : + 44 (0) 207 337 1007

Portable : + 44 (0) 792 025 7160

Courriel : dtai@brownejacobson.com

www.brownejacobson.com