



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 21.9.2006
COM(2006) 514 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL, AU PARLEMENT
EUROPÉEN ET AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN**

**relative à l'application de la directive 1997/7/CE
du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997
concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance**

PRÉFACE

La présente communication vise à faire rapport au Conseil, au Parlement européen et au Comité économique et social européen sur l'application de la **directive 1997/7/CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance** par les États membres.

Elle contient également, à l'annexe II, un questionnaire pour la consultation publique. Les buts de ce questionnaire et les modalités de réponse sont décrits dans ladite annexe.

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL, AU PARLEMENT
EUROPÉEN ET AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN**

**relative à l'application de la directive 1997/7/CE
du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997
concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| PRÉFACE | 2 |
| 1. Introduction | 4 |
| 2. Principales dispositions de la directive | 5 |
| 3. Définitions – article 2 | 6 |
| 4. Champ d'application – exemptions prévues à l'article 3 | 7 |
| 5. Exigences relatives aux informations préalables – article 4 | 9 |
| 6. Confirmation écrite des informations – article 5 | 10 |
| 7. Droit de rétractation – article 6 | 10 |
| 8. Exécution – article 7 | 12 |
| 9. Limites à l'utilisation de certaines techniques de communication à distance – article 10 | 13 |
| 10. Conclusions | 13 |
| | |
| ANNEXE I | 14 |
| | |
| ANNEXE II | 16 |
| | |
| ANNEXE III | 20 |
| | |
| ANNEXE IV | 21 |

1. INTRODUCTION

Tous les États membres ont transposé la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance¹ (« la directive ») en droit national (voir l'annexe I). Dans le présent document (le « rapport »), la Commission rendra compte de l'application de la directive, conformément à ce que prévoit son article 15, paragraphe 4². Le fait que la Commission ne se soit pas conformée à l'article 15, paragraphe 4, dans les délais prescrits est dû, au départ, à une transposition tardive dans certains des quinze États membres. La Commission a décidé de reporter la publication du rapport à une date postérieure à l'adhésion des dix États membres, afin de présenter un rapport qui couvre la situation dans les vingt-cinq États membres.

Un questionnaire (le « questionnaire ») est annexé au présent rapport (annexe II). Ce questionnaire vise à consulter les parties intéressées sur un certain nombre de points concernant la directive. La Commission examinera en particulier si les divergences nationales liées à la transposition, et plus singulièrement aux options réglementaires prévues par la directive et au recours à la clause minimale de l'article 14 (en vertu de laquelle les États membres peuvent adopter ou maintenir des dispositions plus strictes pour assurer au consommateur un niveau de protection plus élevé, à condition que ces dispositions soient compatibles avec le traité), ont eu des incidences sur le marché intérieur et amenuisé la confiance des entreprises et des consommateurs dans les échanges transfrontaliers.

La Commission ne juge pas utile de présenter une proposition de révision de la directive tant que la phase diagnostique du réexamen de l'acquis communautaire dans le domaine de la protection des consommateurs (l'« acquis ») n'est pas achevée (voir l'annexe III). Ce réexamen vise à analyser d'éventuelles insuffisances en ce qui concerne la protection des consommateurs, eu égard en particulier aux nouvelles technologies et pratiques commerciales, telles que l'Internet et le commerce mobile, et à identifier les incohérences entre les différentes directives en cours d'étude dans le domaine de la protection des consommateurs. Sur la base du résultat de la consultation lancée par le questionnaire et des conclusions du réexamen, la Commission envisagera la nécessité de nouvelles initiatives législatives dans le domaine de la vente à distance, conformément aux objectifs d'amélioration de la réglementation qu'elle s'efforce d'atteindre dans l'optique d'une simplification de l'environnement réglementaire³.

¹ JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

² L'article 15, paragraphe 4, énonce ce qui suit : « Au plus tard quatre ans après l'entrée en vigueur de la présente directive, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive, accompagné, le cas échéant, d'une proposition de révision de la présente directive. ».

³ Voir la communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen du 16 mars 2005 - Améliorer la réglementation en matière de croissance et d'emploi dans l'Union européenne (COM(2005) 97 final) et la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions du 25 octobre 2005 - Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne : une stratégie de simplification de l'environnement réglementaire (COM(2005) 535 final). Le réexamen de l'acquis communautaire dans le domaine de la protection des consommateurs figure dans le programme glissant de simplification annexé à cette dernière communication.

Pour examiner les transpositions nationales de la directive, la Commission a souvent eu recours à des traductions. Il est donc possible que certains des défauts de transposition mis en évidence dans le présent rapport soient dus à des problèmes de traduction.

2. PRINCIPALES DISPOSITIONS DE LA DIRECTIVE

La directive vise à faire en sorte que les consommateurs qui achètent des biens ou des services dans le cadre d'une vente à distance et donc sans contact face à face avec le fournisseur ne se retrouvent dans une situation plus défavorable que les consommateurs ayant ce contact direct lors de leurs achats.

La directive porte à la fois sur les biens et les services. Toutefois, l'article 3 de la directive en limite le champ d'application, en excluant certains types de contrats de tout ou partie de ses dispositions. Ces exemptions sont justifiées par la nature des biens ou services concernés. Les services financiers, en raison de leur complexité et des montants en jeu, figurent parmi ces exemptions. Ils sont couverts par la directive 2002/65/CE sur la commercialisation à distance de services financiers⁴, qui fera également l'objet d'un réexamen dans un proche avenir⁵. Le présent rapport ne traitera donc pas des services financiers. Il sera néanmoins tenu compte, lors de la révision de la directive 2002/65/CE, des constatations utiles faites dans le cadre du réexamen de la directive (constatations relatives au « support durable », par exemple).

L'article 4 de la directive énumère les informations qui doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion d'un contrat à distance. Ces informations correspondent à celles dont le consommateur disposerait en cas de vente face à face, par exemple les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que son prix, taxes comprises. La directive prescrit également les modalités et les délais de communication de ces informations.

Pour protéger les consommateurs après la conclusion du contrat, l'article 5 prévoit l'obligation de leur communiquer systématiquement une adresse où ils peuvent présenter des réclamations. Cette information doit être fournie par écrit ou sur un autre support durable dans un laps de temps donné. En outre, conformément à l'article 5, paragraphe 1, la plupart des informations préalables, ainsi que les renseignements supplémentaires utiles après la conclusion du contrat, notamment ceux relatifs aux services après-vente et garanties commerciales existants, doivent être confirmés de cette manière dans la majorité des cas.

Étant donné qu'un consommateur qui achète un bien ou un service à distance ne peut pas pleinement juger, au moment de passer commande, si cet achat correspond à ses besoins, la directive prévoit un droit de rétractation dans un délai d'au moins sept jours ouvrables. Le consommateur qui exerce ce droit n'est pas tenu de justifier sa décision. Il ne peut subir aucune pénalité et doit être remboursé rapidement. Les seuls frais qui peuvent lui être imputés sont les frais de renvoi des marchandises. En vertu de l'article 6, paragraphe 3, le droit de

⁴ Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE, JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.

⁵ Communication de la Commission du 6 avril 2006 - Révision de la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (COM(2006) 161 final).

rétractation ne s'applique pas à certains biens et services, en raison de leur nature (biens périssables, par exemple).

La directive protège également les consommateurs contre des retards excessifs dans l'exécution du contrat. Ainsi, l'article 7 prévoit que le contrat doit être exécuté dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où la commande a été transmise au fournisseur. Les États membres se sont vu accorder la faculté d'adopter des dispositions relatives à la fourniture d'un bien ou service de remplacement en cas d'indisponibilité de celui initialement commandé. Lorsque l'État membre concerné n'a pas fait usage de cette possibilité ou que le fournisseur ne fournit pas de bien ou service équivalent, le consommateur a le droit d'être remboursé intégralement dans les trente jours.

Aux termes de l'article 10, le consentement préalable du consommateur est nécessaire en cas d'utilisation d'un télécopieur ou d'un automate d'appel par le fournisseur. D'autres techniques de communication à distance ne peuvent être utilisées que si le consommateur ne s'y oppose pas.

Le présent rapport ne couvre pas les dispositions de l'article 9, relatives à la fourniture non demandée, parce que celles-ci seront remplacées et pleinement harmonisées par l'article 15 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales⁶. Les dispositions de l'article 8 sur le paiement par carte ne seront pas non plus examinées dans le présent rapport, compte tenu des négociations en cours concernant la proposition de la Commission relative aux services de paiement⁷, qui prévoit la suppression de l'article 8. Les dispositions ayant trait au recours (article 11) seront étudiées dans le contexte plus large du réexamen et des travaux de la Commission en matière de réparation.

3. DEFINITIONS – ARTICLE 2

L'article 2 définit les termes clés utilisés dans la directive. Les définitions des termes « *consommateur* » et « *fournisseur* » ne sont pas propres aux dispositions régissant la vente à distance et seront étudiées dans le contexte plus large du réexamen de l'acquis.

La définition du terme « *contrat à distance* » figurant à l'article 2, point 1), n'a pas entraîné de problème particulier. Les États membres ont généralement repris assez fidèlement le libellé de la directive. Bien que la Commission n'ait pas reçu de plaintes spécifiques concernant la notion de « *système de vente ou de prestations de services à distance organisé* », elle estime qu'il est possible que les consommateurs n'aient pas conscience de l'inapplicabilité de la directive en cas d'exercice ponctuel du commerce à distance par un fournisseur. Plusieurs États membres, dont la France, la Lettonie et la Slovaquie, n'ont pas transposé cette notion, peut-être pour éviter ce problème.

⁶ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »), JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

⁷ Article 81 de la proposition COM(2005) 603 final.

La Commission estime que la définition actuelle de « *technique de communication à distance* » est suffisamment souple pour couvrir de nouvelles techniques de communication à distance telles que le commerce mobile ou « m-commerce » (c'est-à-dire le commerce effectué par service de messages courts (SMS)). Néanmoins, la transposition de cette définition impose une mise au point avec certains États membres. La République tchèque, par exemple, semble avoir exclu la « *correspondance* ».

La République tchèque, le Danemark, l'Allemagne, la France, la Grèce, la Lettonie, la Pologne, la Suède, l'Autriche, la Slovaquie et la Slovénie n'ont pas notifié à la Commission leur transposition de la définition de « *opérateur de technique de communication* », tandis que les transpositions espagnole, lituanienne, maltaise et néerlandaise exigent des éclaircissements.

D'autres questions en rapport avec les définitions seront traitées à d'autres endroits du présent rapport, au fur et à mesure qu'elles se posent.

4. CHAMP D'APPLICATION – EXEMPTIONS PREVUES A L'ARTICLE 3

L'article 3 de la directive en limite le champ d'application, en excluant certains contrats à distance de tout ou partie de ses dispositions. La Commission doit déterminer si ces exemptions sont toujours adaptées ou si elles doivent être révisées, étendues ou supprimées. Le présent rapport examinera un certain nombre de problèmes rencontrés par la Commission.

Les États membres ont transposé ces exemptions de différentes manières. Par exemple, les Pays-Bas semblent avoir exclu uniquement la construction des biens immobiliers, mais pas leur vente.

La Commission a été confrontée à un certain nombre de points qui nécessitent des éclaircissements. Par exemple, la Belgique n'a pas notifié à la Commission sa transposition des exemptions prévues à l'article 3, sauf pour les services financiers. Or, la Commission sait qu'au moins certaines d'entre elles ont été transposées.

Outre les exemptions visées à l'article 3, l'Espagne et le Luxembourg prévoient dans leur législation nationale relative à la vente à distance des exemptions générales pour les contrats conclus par voie électronique, bien que la directive sur le commerce électronique⁸ énonce qu'elle s'applique sans préjudice de la directive.

La relation entre la directive sur la multipropriété⁹ et la directive, ainsi que la signification de « *droits relatifs à des biens immobiliers* » devront peut-être être clarifiées. Certains États membres, parmi lesquels la Hongrie, le Danemark, la Slovénie et le Royaume-Uni, ont expressément exclu, totalement ou en partie, la multipropriété du champ de la transposition des exemptions, tandis que d'autres ne l'ont pas fait.

⁸ Article 1^{er}, paragraphe 3, en liaison avec le considérant 11, de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« directive sur le commerce électronique »), JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

⁹ 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.

La popularité croissante, depuis l'adoption de la directive, des ventes aux enchères en ligne a entraîné une augmentation significative du nombre de réclamations déposées par des consommateurs. Alors que des sites web tels qu'eBay étaient à l'origine axés sur la vente d'objets de seconde main de consommateur à consommateur, ils sont de plus en plus utilisés pour la vente de nouvelles marchandises d'entreprise à consommateur. La Commission a connaissance des jurisprudences nationales qui tranchent la question de savoir si des sites web tels qu'eBay doivent être assimilés à des sociétés de vente aux enchères et donc exclus du champ d'application de la directive. Les contrôles de la transposition ont confirmé la nécessité de se pencher sur le sens de « *vente aux enchères* » dans les législations nationales. En France, par exemple, l'exemption a été limitée aux ventes aux enchères « *publiques* » ; au Danemark, l'exemption s'applique aux ventes aux enchères organisées de telle sorte qu'une grande proportion des enchérisseurs est normalement présente sur le lieu de la vente aux enchères. Par ailleurs, certains États membres semblent n'avoir transposé l'exemption que partiellement (en Estonie, par exemple, l'exemption relative aux ventes aux enchères est limitée à la non-application du droit de rétractation).

Certains États membres semblent avoir étendu les exemptions partielles de l'article 3, paragraphe 2, à toutes les dispositions de la directive (Slovénie, République tchèque et Grèce, par exemple). Les lois d'autres États membres sont peu claires à cet égard (Lettonie, Finlande, Lituanie, Pays-Bas, Slovaquie, Danemark, Grèce, Pologne et Hongrie, par exemple). Par exemple, l'exemption relative aux « *distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières* », figurant à l'article 3, paragraphe 2, premier tiret, peut avoir posé des problèmes d'interprétation. La traduction, effectuée par les services de la Commission, de la loi finlandaise sur la vente à distance mentionne un « *système de distribution régulière* », notion qui peut avoir une signification plus vaste. Le texte de transposition hongrois s'applique aux biens livrés quotidiennement au consommateur. Les nouvelles évolutions du marché, telles que le succès croissant des courses sur Internet, donnent à penser que cette exemption devrait peut-être être réexaminée. Il a également été fait usage de la clause minimale dans le contexte de ces exemptions. Le texte de transposition polonais, par exemple, ne mentionne pas les boissons ni les biens ménagers de consommation courante.

L'exemption prévue à l'article 3, paragraphe 2, deuxième tiret, est elle aussi susceptible d'avoir posé des problèmes d'interprétation dans un certain nombre d'États membres. Par exemple, la Lettonie, la Lituanie et la Pologne ont étendu l'exemption aux contrats dont la date d'exécution est déterminée après leur conclusion. L'arrêt rendu par la Cour européenne de justice dans l'affaire *Easycar*¹⁰, dans lequel elle a déclaré que la location de voitures devait être assimilée à des « *transports* » au sens de la directive, montre que cette dernière ne s'applique pas à certains contrats à distance qu'elle était supposée régir, dans l'esprit de la Commission et d'au moins certains États membres¹¹. La notion de « *services de loisirs* » peut elle aussi manquer de clarté. Cela pourrait expliquer pourquoi seuls Chypre, l'Irlande, le Portugal et le Royaume-Uni ont transposé le droit des fournisseurs de ne pas appliquer l'article 7, paragraphe 2, aux activités de loisirs en plein air dans des circonstances spécifiques. Dans les États membres où cette exemption a été appliquée, l'imprécision de la formulation « *circonstances spécifiques* » peut être source d'insécurité juridique pour les consommateurs et les entreprises.

¹⁰ Affaire C-336/03, *Easycar (UK) Ltd contre Office of Fair Trading*, Rec. 2005, p. I-1947.

¹¹ France, Espagne et Royaume-Uni.

5. EXIGENCES RELATIVES AUX INFORMATIONS PRÉALABLES – ARTICLE 4

Les exigences relatives aux informations préalables, énoncées à l'article 4 de la directive, soulèvent d'importantes questions d'interprétation.

Bien qu'un nombre non négligeable d'États membres aient transposé l'article 4, paragraphe 1, mot à mot, la majorité d'entre eux ont également recouru à la clause minimale pour renforcer la protection des consommateurs nationaux. Les contrôles de la transposition ont révélé que certaines exigences avaient été mal transposées dans certains États membres. Le présent rapport se concentre sur ces exigences mal transposées en raison des éventuels problèmes d'interprétation de la directive.

Il est possible qu'il faille réexaminer les délais et modalités de communication des informations préalables pour faire en sorte que les consommateurs soient correctement informés au moment où ils envisagent de conclure une opération. Les notions « *en temps utile avant la conclusion de tout contrat* » et « *de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée* », figurant respectivement à l'article 4, paragraphe 1, et à l'article 4, paragraphe 2, ont donné lieu à des interprétations divergentes. Par exemple, il semble qu'en Pologne, les informations préalables doivent être fournies avant l'utilisation d'une technique de communication à distance.

Les informations préalables relatives au prix, visées à l'article 4, paragraphe 1, point c), illustrent bien dans quelle mesure les informations préalables peuvent jouer un rôle déterminant dans la conclusion du contrat par le consommateur. Certains États membres, dont la Belgique et la Suède, n'ont pas explicitement mentionné les taxes dans leur texte de transposition. La Commission déterminera avec eux si leur législation prévoit expressément que les taxes sont toujours comprises dans le prix indiqué. Elle examinera également si la directive devrait explicitement mentionner d'autres formes de frais imputés au consommateur, par exemple les frais de réservation/dossier, à la lumière de l'article 7, paragraphe 4, point c), de la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

La Commission a également connaissance de problèmes concernant la transparence des prix et l'utilisation de *services à taux majoré*. La Commission étudiera la nécessité de renforcer les dispositions de la directive applicables aux *services à taux majoré*, par exemple, l'article 4, paragraphe 1, point g), qui porte sur les informations préalables relatives au coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base.

La majorité des États membres ont fait usage de la clause minimale pour rendre obligatoire l'indication d'une adresse pour les réclamations (Autriche, République tchèque, Danemark, Finlande, Luxembourg, Malte, Slovaquie et Slovénie, par exemple) et beaucoup ont choisi de préciser si le droit de rétractation s'applique ou non (Belgique, Allemagne, Italie, Pays-Bas, Slovénie et Espagne, par exemple).

La clause minimale a également été utilisée de plusieurs autres manières. En Italie, par exemple, le consommateur peut demander que les informations préalables lui soient communiquées en italien, en cas d'utilisation d'une technique de communication individuelle. L'Estonie et l'Espagne ont, quant à elles, établi des exigences d'information supplémentaires concernant les biens de remplacement.

Un grand nombre d'États membres n'ont pas expressément transposé l'exigence de respect du principe de loyauté, prévue à l'article 4, paragraphe 2, et/ou ne mentionnent pas explicitement la protection de certains types de consommateurs, notamment les mineurs. Ces dispositions seront étudiées de façon plus approfondie dans le cadre du réexamen.

6. CONFIRMATION ECRITE DES INFORMATIONS – ARTICLE 5

L'article 5 prévoit la confirmation écrite de certaines informations, dont la plupart de celles visées à l'article 4. C'est pourquoi l'article 5 doit être examiné en parallèle avec l'article 4. Il y a lieu d'examiner avec plusieurs États membres (Danemark, Allemagne, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne) les délais dans lesquels la confirmation écrite doit avoir lieu.

Des renseignements doivent également être demandés à quelques États membres concernant les informations à confirmer par écrit, parce qu'il est possible que certains aient omis de prescrire la confirmation de tout ou partie des informations exigées (en République tchèque, par exemple, seules les informations concernant l'identité et le siège du fournisseur doivent être confirmées par écrit).

En outre, le recours à la clause minimale est source de divergences dans les exigences nationales, notamment linguistiques (Chypre, Grèce, Espagne), ou les informations supplémentaires à fournir par écrit. La confirmation des informations concernant le droit de rétractation, en particulier, a engendré des règles nationales supplémentaires. Chypre a prescrit un modèle d'avis de rétractation qui doit être transmis au consommateur en même temps que la confirmation écrite. En Espagne, les fournisseurs sont tenus de joindre à la confirmation écrite un document de rétractation/d'annulation contenant les informations prescrites. La Belgique est allée plus loin, en ordonnant l'utilisation de clauses standard, dans un format donné, et en indiquant les conséquences du non-respect de cette obligation.

Certains États membres et parties prenantes ont soulevé la nécessité de clarifier la notion de « *support durable* » figurant à l'article 5, paragraphe 1, à la lumière de la directive 2002/65/CE et des nouvelles technologies. L'Italie a évité les problèmes d'interprétation en instaurant des règles plus strictes : la confirmation ne peut être donnée sur un autre support durable que si le consommateur en décide ainsi. La Lituanie, la République tchèque, la Slovaquie et la Pologne ont choisi de ne pas mentionner le « *support durable* ».

7. DROIT DE RETRACTATION – ARTICLE 6

Le droit de rétractation prévu dans quatre directives relatives à la protection des consommateurs, et notamment à l'article 6 de la directive, est souvent pris comme exemple type des incohérences de l'acquis (les « délais de réflexion », par exemple, varient d'une directive à l'autre)¹² et des divergences nationales résultant du recours à la clause minimale. Dans le domaine de la vente à distance, la directive fixe un délai minimal de sept jours

¹² La directive sur la multipropriété mentionne un délai minimal de dix jours calendrier, tandis que la directive 85/577/CEE sur le démarchage à domicile prévoit un minimum de sept jours (directive 85/577/CEE du Conseil du 20 septembre 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). La directive sur la commercialisation à distance de services financiers fixe quant à elle un délai de quatorze jours calendrier.

ouvrables pendant lequel le consommateur peut se rétracter. Les États membres ont transposé cette exigence de multiples manières, le délai le plus courant étant de sept jours ouvrables ou quatorze jours calendrier (voir l'annexe IV).

La transposition de l'article 6, paragraphe 1, qui fixe la durée du délai de réflexion et le moment auquel il commence à courir, n'a pas suscité beaucoup de problèmes. En France, le délai de réflexion est calculé en « *jours francs* », dont la signification exacte doit être clarifiée avec les autorités françaises. Le moment à partir duquel le délai court soulève des questions plus essentielles. La « *réception* » des biens, par exemple, peut être sujette à diverses interprétations dans les États membres. La question du moment où la réception est réputée acquise a été soulevée dans certains cas (par exemple, si un colis est livré en l'absence du consommateur, la réception intervient-elle au moment où le facteur dépose l'avis de passage ou lorsque le consommateur retire le colis au bureau de poste ?) et sera étudiée dans le cadre des travaux de réexamen général. La Commission s'interroge également sur la nécessité de revoir le traitement des livraisons par lots à l'occasion du réexamen. En Allemagne, en Estonie, en Lettonie et en Suède, les lois nationales énoncent que le délai court à compter de la première livraison d'une partie des biens. Le considérant 10 semble permettre cette interprétation. Selon la Commission, si une commande englobe différents produits, le consommateur devrait avoir droit à un délai de réflexion après la livraison de chacun des produits commandés. En revanche, cela ne devrait pas être le cas si la commande d'un seul produit est livrée par lots. Par exemple, une commande Internet de plusieurs livres (un roman et une biographie, par exemple) ne pouvant pas être livrée en un seul lot en raison de l'indisponibilité de l'un des articles ne devrait pas être traitée de la même manière qu'un contrat relatif à la livraison d'une série d'encyclopédies s'étalant sur une certaine durée.

Les conséquences financières de la rétractation et/ou les délais de remboursement (article 6, paragraphes 1 et 2) doivent également être examinés avec un certain nombre d'États membres (par exemple, la République tchèque semble ne pas avoir transposé l'article 6, paragraphe 2 ; l'Allemagne et la Lituanie n'ont pas mentionné le délai de remboursement). Le texte de transposition hongrois n'est pas clair. Il en va de même pour les textes autrichien et suédois, en ce qui concerne les pénalités. En Finlande, le remboursement doit être effectué dans un délai de trente jours à compter du renvoi des marchandises. Étant donné que la directive ne précise pas si le délai de trente jours court, par exemple, à partir du moment où le consommateur signifie la rétractation ou à compter de la réception des biens par le fournisseur, rien ne permet de conforter cette interprétation.

L'article 6, paragraphe 3, énumère les exemptions relatives au droit de rétractation. D'une manière générale, il semble que ces exemptions aient été transposées de manière adéquate, bien que certains éclaircissements soient nécessaires (en Espagne, au Luxembourg, en Italie et en Pologne, par exemple, l'exemption figurant à l'article 6, paragraphe 3, quatrième tiret, pourrait couvrir un champ plus large que celui prévu par la directive). Ces exemptions seront soigneusement étudiées dans le contexte du réexamen, afin d'établir si elles sont toujours à jour.

La clause minimale a également été utilisée pour la transposition de l'article 6. Certaines des exemptions prévues à l'article 6, paragraphe 3, n'ont pas été transposées de façon homogène en Europe (en Belgique, par exemple, les exemptions ne s'appliquent pas lorsque le fournisseur, en communiquant les informations préalables, a omis de mentionner l'absence de droit de rétractation ; au Danemark, l'exemption relative aux journaux ne s'applique que dans des circonstances données). Les divergences nationales ressortent particulièrement à l'examen des modalités d'exercice du droit de rétractation : au Portugal, les marchandises doivent être

retournées dans les trente jours ; la forme que doit prendre la notification de rétractation est prescrite dans certains États membres ; plusieurs États membres, parmi lesquels le Royaume-Uni, la Finlande et le Portugal, ont pris des dispositions prévoyant que le consommateur doit agir avec soin et diligence tant que les biens sont en sa possession. Les États membres ont également recouru de diverses manières à l'option réglementaire concernant les frais de renvoi des marchandises : paiement par le consommateur dans tous les cas (Chypre, par exemple), paiement par le consommateur dans certaines conditions (Royaume-Uni, Irlande et Belgique, par exemple), paiement par le consommateur si le fournisseur l'exige (Estonie, Malte) et paiement par le fournisseur lorsque le renvoi des marchandises peut être effectué par courrier normal (Finlande). En Estonie, les frais à supporter par le consommateur lorsqu'il retourne les marchandises sont plafonnés à 10 euros.

Tous les États membres n'ont pas notifié leur transposition de l'article 6, paragraphe 4, portant sur la résiliation des contrats de crédit consécutive à l'exercice du droit de rétractation (Slovénie, par exemple) et la transposition effectuée par d'autres (République tchèque, Chypre et Pologne, par exemple) nécessite des éclaircissements.

Enfin, il est à noter que la loi de transposition belge prévoit la possibilité de prescrire des dispositions particulières pour les petites et moyennes entreprises. Bien que la Commission ne dispose d'aucun élément indiquant qu'il ait été fait usage de cette faculté, de telles dispositions pourraient être contraires à la directive.

8. EXECUTION – ARTICLE 7

D'une manière générale, la transposition de l'article 7, relatif à l'exécution du contrat, pose des problèmes liés aux délais. Il convient de souligner que ni la République tchèque ni l'Allemagne n'ont notifié leur transposition de l'article 7, paragraphe 1.

La principale observation à formuler au sujet de l'article 7 concerne les incohérences terminologiques figurant dans la directive et, en particulier, dans cet article. Ainsi, il est question de « *jours* » à l'article 7 mais de « *jours ouvrables* » à l'article 6. En outre, le moment à partir duquel la période de calcul court est défini à l'article 7, paragraphe 1 (« *à compter du jour suivant* » la commande), mais pas à l'article 7, paragraphe 2. L'article 7, paragraphe 2, dans son libellé actuel, a été interprété de diverses manières. Certains États membres ont compris que le délai prescrit s'appliquait uniquement au remboursement, tandis que d'autres ont considéré qu'il valait à la fois pour le remboursement et pour la notification de l'indisponibilité. Ces questions doivent être abordées avec l'Estonie, la Grèce, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, les Pays-Bas, l'Autriche et le Royaume-Uni. À l'inverse, certains États membres tels que la Finlande, Chypre, la Slovénie et la Slovaquie ont durci l'ensemble ou une partie des exigences de délais. D'autres, comme la France et le Danemark, imposent une pénalité financière, sous la forme du paiement d'intérêts.

La transposition de l'article 7, paragraphe 3, laisse également à désirer dans certains États membres. En Italie, par exemple, le texte ne mentionne pas la « *manière claire et compréhensible* » dont le consommateur doit être informé de la possibilité que le fournisseur lui fournisse un bien ou un service de remplacement. L'Estonie a évité ce type de problème en intégrant cette exigence d'information aux dispositions transposant les articles 4 et 5. La Belgique, le Luxembourg, le Danemark, l'Allemagne et l'Autriche semblent avoir fait usage de leur pouvoir discrétionnaire en ne transposant pas les dispositions relatives aux biens de remplacement prévues à l'article 7, paragraphe 3.

9. LIMITES A L'UTILISATION DE CERTAINES TECHNIQUES DE COMMUNICATION A DISTANCE – ARTICLE 10

Nombreux sont les États membres à ne pas avoir notifié tout ou partie de leurs dispositions nationales transposant cet article. Cela peut s'expliquer par le fait que des textes législatifs communautaires ultérieurs couvrent eux aussi ces restrictions. Ainsi, la directive 2002/58/CE sur la vie privée et les communications électroniques¹³ impose aux États membres l'obligation de veiller à ce que l'utilisation de systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine, de télécopieurs ou de courrier électronique à des fins de prospection directe ne puisse être autorisée que si elle vise des abonnés ayant donné leur consentement préalable (système « d'opt-in »). En ce qui concerne d'autres formes de communication à distance, les États membres demeurent libres d'adopter un système « *d'opt-in* » ou « *d'opt-out* ».

10. CONCLUSIONS

La transposition de la directive dans les États membres soulève plusieurs problèmes, confirmés ou apparents. Nombre d'entre eux proviennent du libellé de la directive. Bien que cette dernière semble suffisamment souple pour couvrir de nouvelles technologies et formes de commercialisation, son application pratique risque de ne pas résister à l'épreuve du temps. La bonne exécution des droits et obligations énoncés dans la directive n'est pas toujours possible. En outre, les contrôles de la transposition ont révélé d'importantes divergences entre les lois nationales, dues à l'utilisation de la clause minimale. À ce stade, il est malaisé de déterminer dans quelle mesure ces divergences affectent le bon fonctionnement du marché intérieur et la confiance des consommateurs. La Commission doit l'établir, afin de décider si la directive doit ou non être révisée.

Toutes ces questions seront étudiées de façon plus approfondie dans le contexte du réexamen de l'acquis. La Commission devra alors tenir compte non seulement de la législation concernant la protection des consommateurs, mais aussi d'autres domaines relevant du droit communautaire, notamment le commerce électronique et la protection de la vie privée.

¹³ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques), JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

ANNEXE I

TABLEAU DES MESURES NATIONALES D'EXECUTION PRISES PAR LES ÉTATS MEMBRES

| État membre | Mesures d'exécution notifiées à la Commission au 1 ^{er} avril 2006 | Date d'entrée en vigueur de la mesure |
|-----------------|--|---|
| Österreich | Bundesgesetz, mit dem Bestimmungen über den Vertragsabschluß in Fernabsatz in das Konsumentenschutzgesetz eingefügt und das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 sowie das Produkthaftungsgesetz geändert werden (Fernabsatz-Gesetz) BGBl. Nr. 185/1999 | 1 ^{er} juin 2000 |
| Belgique | Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, modifiée par la loi du 25 mai 1999 transposant la directive européenne concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance. | 1 ^{er} novembre 1999? |
| Kypros | Ο περί της Σύναψης Καταναλωτικών Συμβάσεων εξ Αποστάσεως Νόμος του 2000 (N.14(I)/2000) | 28 mars 2000 |
| Česká republika | Zákon č. 367/2000 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony | 1 ^{er} janvier 2001 |
| Danmark | Bekendtgørelse af lov om visse forbrugerftaler (Dørsalg mv., fjernsalg og løbende tjenesteydelser) (Forbrugerftaleloven), som ændret ved lov nr 262 af 6. maj 1993, lov nr. 1098 af 21. december og lov nr. 442 af 31. maj 2000. | 1 ^{er} juin 2000 et 1 ^{er} juillet 2000 |
| Eesti | Võlaõigusseadus RT I 2004, 37, 255 | 1 ^{er} mai 2004 |
| Suomi | Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta, 15.12.2000 (Suomen säädöskokoelma 2000 N° 1072) Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annetun lain 2 §:n muuttamisesta, 15.12.2000 (Suomen säädöskokoelma 2000 N° 1073). | 1 ^{er} mars 2001 |
| France | Articles 5 à 15 de l'ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 et Article 36 de la Loi n°2001-1062 du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne | 25 août 2001 |
| Deutschland | Gesetz über Fernabsatzverträge und andere Fragen des Verbraucherrechts sowie zur Umstellung von Vorschriften auf Euro vom 27. Juni 2000 | 30 juin 2000 |
| Ellás | Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-496/2000 περί πωλήσεων από απόσταση και συγκριτικής διαφήμισης, τροποποιητική του Ν.2251/94 για την Προστασία των Καταναλωτών | 18 décembre 2000 |
| Magyarország | 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollévők között kötött szerződésekről | Information non disponible |
| Ireland | European Communities (Protection of Consumers in Respect of Contracts made by Means of Distance Communication) Regulations 2001 (S.I. 207 of 2001) | 15 mai 2001 |
| Italia | Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206, "Codice del consumo, a norma dell' articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n.229". | 23 octobre 2005 (directive initialement transposée sous la forme d'un décret prenant effet en octobre 1999) |

| | | |
|---------------------|---|------------------------------|
| Latvija | Patērētāju tiesību aizsardzības likums, Grozījumi: 22.11.2001. likums Ministru kabineta 2002.gada.28 maija noteikumi Nr 207 "Noteikumi par distances līgumi" | Information non disponible |
| Lietuva | Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas Nr. VIII – 1946 (nauja redakcija) Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr.258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo | Information non disponible |
| Luxembourg | Loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur | 11 mai 2003 |
| Malta | Distance Selling Regulations (LN186/01) Consumer Affairs Act (Chapter 378) | 1 ^{er} janvier 2002 |
| Nederland | Wet van 21.12.2000 tot aanpassing van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek aan richtlijn nr. 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten (PbEG L 144) (21.12.2000) | 1 ^{er} février 2001 |
| Polska | Ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny | 30 juin 2000 |
| Portugal | Decreto-Lei nº 143/2001 de 26 de Abril 2000 | 25 mai 2001 |
| Slovenska republika | Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji | 1 ^{er} avril 2000 |
| Slovenija | Zakon o varstvu potrošnikov - uradno prečiščeno besedilo (N 700-01/190-6/24 (ZVPot-UPB1)) | 2003 |
| España | Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias | 1 ^{er} janvier 2003 |
| Sverige | Lag (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal | 1 ^{er} juin 2000 |
| United Kingdom | The Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000 (SI 2000 No. 2334) as amended by The Consumer Protection (Distance Selling) (Amendment) Regulations 2005 (SI 2005 No. 689) | 31 octobre 2000 |

ANNEXE II

QUESTIONS POUR LA CONSULTATION PUBLIQUE

La Commission souhaite recueillir les points de vue des États membres et des parties prenantes sur l'application de la directive et son adéquation à de nouveaux produits et/ou conditions de marché. À cette fin, une liste de questions pour la consultation publique a été établie. Il convient d'examiner celles-ci en parallèle avec le rapport auquel le questionnaire est annexé, afin d'obtenir une vue d'ensemble des problèmes que la Commission a constatés à ce jour dans le domaine de la vente à distance. Les observations sur des problèmes non évoqués dans le rapport ou le questionnaire sont également les bienvenues.

À l'expiration de la période de consultation, la Commission publiera une synthèse des réponses sur son site web. Les réponses et les commentaires des parties intéressées seront également publiés sur le site internet de la Commission européenne, sauf opposition expresse de l'expéditeur. Ces réponses viendront enrichir l'ensemble des données actuellement recueillies pour mener les travaux plus vastes de réexamen du cadre réglementaire en matière de protection des consommateurs.

La Commission évaluera également la nécessité d'organiser une audition publique afin d'approfondir le débat autour des questions soulevées dans le rapport et le questionnaire. Dans ce contexte, elle prendra notamment en considération le résultat de la consultation publique qui sera lancée par le livre vert sur le réexamen général du cadre réglementaire en matière de protection des consommateurs. Ce livre vert fera le point sur l'état d'avancement des travaux de réexamen de l'acquis. Sur la base des informations recueillies jusque-là, il présentera les options possibles pour la réforme du cadre réglementaire en matière de protection des consommateurs et invitera les États membres et les parties prenantes à donner leur avis quant à la meilleure voie à suivre. L'adoption de ce livre vert est prévue pour l'automne 2006.

Toutes les parties intéressées qui souhaitent répondre à ce questionnaire sont invitées à faire parvenir leurs réponses à la Commission européenne pour le 21.11.2006. Prière de fournir les réponses les plus complètes possibles et de les envoyer (avec la référence « Première consultation relative à la directive sur la vente à distance ») à l'adresse suivante :

Commission européenne
Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs
Rue de la Loi 200
B-1049 Bruxelles
Belgique

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

Article 2 – Définitions

1. Les définitions actuelles de « *consommateur* » et « *fournisseur* » sont-elles adaptées au domaine régi par la directive 97/7/CE ? (*cette question sera également étudiée dans le cadre des travaux de réexamen général de l'acquis en matière de protection des consommateurs*)
2. La définition actuelle de « *contrat à distance* » est-elle suffisamment claire ? La notion de « *système de vente ou de prestations de services à distance organisé* », en particulier, est-elle claire ou la protection des consommateurs devrait-elle être étendue à tous les contrats à distance, indépendamment de la question de savoir si le fournisseur pratique le commerce à distance de manière habituelle ou ponctuelle ?
3. La définition actuelle de « *technique de communication à distance* » est-elle suffisamment claire ?
4. L'existence d'une définition du terme « *opérateur de technique de communication* » présente-t-elle une quelconque valeur ajoutée ?
5. Les définitions d'autres notions manquent-elles de clarté ou faudrait-il définir des notions supplémentaires concernant la vente à distance ?

Article 3 – Exemptions

6. Les exemptions actuelles doivent-elles être révisées, étendues ou supprimées eu égard aux nouvelles évolutions du marché (téléchargement de musique ou d'autres services, par exemple) et/ou technologies (émergence du commerce mobile, par exemple) ou aux problèmes d'interprétation (par exemple, arrêt rendu par la Cour européenne de justice dans l'affaire Easycar, dans lequel elle a déclaré que la location de voitures équivalait à un « *service de transport* » et, par conséquent, était exclue du champ d'application de la directive ; utilisation d'une expression assez vague telle que « *services de loisirs* ») ?
7. L'insertion dans la directive, par l'article 18 de la directive 2002/65/CE, d'une définition des services financiers a-t-elle résolu les éventuels problèmes de transposition auxquels les États membres ont pu être confrontés dans un premier temps lors de la transposition de la directive ? (*cette question sera étudiée de façon plus approfondie dans le cadre du réexamen de la directive 2002/65*)
8. L'exemption concernant la construction et la vente des biens immobiliers ou des droits relatifs à des biens immobiliers pose-t-elle des problèmes d'interprétation, par exemple d'interaction de la directive avec la directive sur la multipropriété ?
9. La directive devrait-elle s'appliquer aux ventes aux enchères ou à certains types de ventes aux enchères ?

Article 4 – Informations préalables

10. L'article 4 peut-il être amélioré (par exemple dispositions plus claires concernant les délais dans lesquels les informations préalables doivent être fournies et/ou la forme qu'elles doivent prendre ; instauration d'exigences supplémentaires ou suppression de certaines exigences) ?

11. Tous les groupes de consommateurs (les mineurs, par exemple) sont-ils suffisamment protégés par la directive ? Dans la négative, comment améliorer leur protection ?

Article 5 – Confirmation écrite

12. L'article 5 peut-il être amélioré (par exemple introduction d'une définition de « *support durable* », comme dans la directive 2002/65/CE ; introduction d'informations supplémentaires devant être confirmées par écrit ou suppression de certaines informations) ?

13. La fusion des exigences d'information figurant à l'article 4, paragraphe 1, et à l'article 5, paragraphe 1, simplifierait-elle ces règles, tant pour les consommateurs que pour les fournisseurs ?

Article 6 – Droit de rétractation

14. Pensez-vous que la durée du délai de réflexion fixé pour la vente à distance devrait être harmonisée dans les États membres et, si oui, quel devrait être la durée de ce délai ? *(la question de savoir si la durée des délais de réflexion prévus par les différentes directives relatives à la protection des consommateurs devrait être harmonisée dans l'ensemble de l'acquis sera étudiée dans le cadre des travaux de réexamen général de l'acquis en matière de protection des consommateurs. Toutefois, vos observations éventuelles à ce sujet sont les bienvenues)*

15. Les règles concernant l'exercice du droit de rétractation et ses conséquences doivent-elles être clarifiées ?

16. Les exemptions actuelles concernant le droit de rétractation doivent-elles être révisées, étendues ou supprimées eu égard aux nouvelles évolutions du marché et/ou technologies ?

17. Les dispositions relatives aux frais de renvoi devraient-elles être harmonisées dans le domaine de la vente à distance et, si oui, qui devrait supporter ces frais ? *(cette question sera également étudiée dans le cadre des travaux de réexamen général de l'acquis en matière de protection des consommateurs)*

Article 7 – Exécution

18. Les dispositions de l'article 7 assurent-elles une bonne exécution des contrats à distance ? Les exigences formelles et relatives aux délais sont-elles claires, par exemple ?

19. La disposition facultative concernant les biens de remplacement prévue à l'article 7, paragraphe 3, devrait-elle être rendue obligatoire afin d'augmenter le niveau de protection des consommateurs de façon homogène dans l'ensemble du marché intérieur ?

Article 10

20. Convient-il d'abroger expressément l'article 10 de manière à clarifier la relation entre l'article 10 et la directive 2002/58/CE sur la vie privée et les communications électroniques ?

Questions d'ordre général

21. Dans quelle mesure le recours à la clause minimale (c'est-à-dire la possibilité pour les États membres de maintenir ou d'adopter des dispositions assurant au consommateur un niveau de protection plus élevé) a-t-il eu des répercussions sur les échanges transfrontaliers et la concurrence ? Par exemple, a-t-il entravé les échanges transfrontaliers ou créé des obstacles à l'exercice du droit d'établissement ? Si oui, veuillez donner des exemples.

22. La réglementation de la vente à distance, dans son état actuel, vous a-t-elle posé d'autres problèmes ?

23. Estimez-vous que d'autres aspects de la vente à distance doivent être réglementés ?

ANNEXE III

DIRECTIVES EN COURS DE REEXAMEN 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.

ANNEXE IV

DUREE DU DELAI DE REFLEXION DANS LES ÉTATS MEMBRES

| État membre | Durée du délai de réflexion |
|--------------------|---|
| Autriche | 7 jours ouvrables (dimanche expressément exclus) |
| Belgique | 7 jours ouvrables |
| Chypre | 14 jours |
| République tchèque | 14 jours |
| Danemark | 14 jours |
| Estonie | 14 jours |
| Finlande | 14 jours |
| France | 7 jours ouvrables ? (nécessité de clarifier la signification de « jours francs ») |
| Allemagne | 2 semaines |
| Grèce | 10 jours ouvrables |
| Hongrie | 8 jours ouvrables |
| Irlande | 7 jours ouvrables |
| Italie | 10 jours ouvrables |
| Lettonie | 14 jours minimum |
| Lituanie | 7 jours ouvrables |
| Luxembourg | 7 jours ouvrables |
| Malte | 15 jours |
| Pays-Bas | 7 jours ouvrables |
| Pologne | 10 jours |
| Portugal | 14 jours |
| Slovaquie | 7 jours ouvrables |
| Slovénie | 15 jours |
| Espagne | 7 jours ouvrables, en fonction de la législation du pays de livraison |
| Suède | 14 jours |
| Royaume-Uni | 7 jours ouvrables |