

Résumé à l'intention des citoyens

Des droits égaux pour tous les consommateurs de l'Union

La Commission européenne a adopté une proposition de directive sur les droits des consommateurs. Ce texte offrira à ceux-ci une meilleure protection lorsqu'ils feront un achat dans un magasin «physique» ou en ligne, où que ce soit dans l'Union.

Quel est le problème?

Les consommateurs européens jouissent de certains droits lorsqu'ils achètent auprès d'un professionnel. Ils peuvent, par exemple, renvoyer les biens défectueux, que le professionnel est tenu de réparer ou d'échanger. Pour les produits achetés en ligne ou lors de la visite à domicile d'un représentant commercial, ils bénéficient de droits supplémentaires, comme un délai de rétractation pendant lequel ils peuvent annuler la commande et être remboursés. Bien qu'issus de la législation communautaire, ces droits ne sont pas les mêmes dans toute l'Union, car les législateurs nationaux ont adapté les dispositions communautaires ou adopté des règles supplémentaires.

Un professionnel qui souhaite vendre dans tous les États membres devra solliciter des conseils juridiques sur 27 législations nationales différentes. Les coûts de cette démarche peuvent être prohibitifs, notamment pour les petites entreprises. C'est la raison pour laquelle de nombreux professionnels refusent de vendre des biens à l'étranger. Les consommateurs n'ont donc pas accès, pour leurs achats, à un marché transfrontalier concurrentiel.

En outre, d'autres circuits de distribution et techniques commerciales ont fait leur apparition. Les achats *via* le téléphone portable ou les enchères en ligne sont de plus en plus populaires. La législation doit suivre cette évolution.

En quoi consiste la proposition?

La directive établira des règles communes pour les consommateurs, car les États membres ne seront plus en mesure d'imposer des exigences supplémentaires. Les professionnels pourront exercer leur activité dans un cadre juridique unique et les consommateurs bénéficieront d'un niveau de protection identique dans toute l'Union. La proposition prévoit notamment ce qui suit:

- avant la conclusion du contrat, le professionnel est tenu de communiquer au consommateur les informations essentielles (le prix, par exemple, doit être indiqué tous frais compris);
- lorsque le consommateur achète un produit en ligne ou lors de la visite à domicile d'un représentant commercial, il dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours calendaires. Pendant cette période, il peut annuler la commande, renvoyer les produits et être remboursé de son paiement;
- certaines clauses contractuelles rédigées par un professionnel, que le consommateur accepte par sa signature ou en cochant une case sur le site web du professionnel, sont purement et simplement interdites dans toute l'Union. D'autres seront évaluées au cas par cas;

- le consommateur est protégé contre le risque de perte ou d'endommagement des biens transportés jusqu'à leur réception effective;
- si un bien est défectueux, le consommateur peut prétendre à son remplacement ou à sa réparation pendant les deux années qui suivent l'achat. Si aucune de ces solutions n'est possible, le consommateur doit être remboursé.

Qui seront les bénéficiaires de cette proposition?

Les consommateurs bénéficieraient de la même protection, qu'ils achètent en ligne sur un site web étranger ou à leur domicile. Leur confiance à l'égard des achats transfrontaliers devrait s'en trouver nettement renforcée. La multiplication des offres en ligne de professionnels étrangers devrait permettre aux consommateurs de profiter d'un meilleur choix de produits dans toute l'Union. Pour les professionnels, l'amélioration du cadre réglementaire serait synonyme de réduction des coûts et de renforcement de la sécurité juridique lorsqu'ils vendent à des consommateurs étrangers.

Objet et champ d'application

La proposition ne traite que des aspects relatifs à la protection des consommateurs.

Quelle est la date prévue d'entrée en vigueur de la proposition?

La proposition de directive sera soumise au Parlement européen et au Conseil des ministres pour examen et discussion. Il est difficile de prévoir quand ce processus aboutira. L'adoption de la directive sera suivie d'une période transitoire de deux ans, qui doit permettre aux États membres d'adapter leur législation nationale. La Commission espère des progrès rapides, de sorte que les bénéfices résultant de la directive se concrétisent le plus vite possible.

Fin