

Protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales

Fiche d'information | mai 2017

Transaction d'entreprise à consommateur

Publicité du produit/service



Signature du contrat



Suivi après-vente



Directive sur les pratiques commerciales déloyales: protège les consommateurs contre les pratiques trompeuses ou agressives des professionnels, telles que la fourniture d'informations mensongères aux consommateurs ou le recours à des techniques commerciales agressives pour influencer les choix de ces derniers.



Directive sur les droits des consommateurs: couvre les informations précontractuelles, par exemple l'obligation de transparence des professionnels envers les consommateurs quant au coût total du produit ou service proposé. Cette règle s'applique également dans une certaine mesure après la signature du contrat: elle établit un droit européen du consommateur à se rétracter dans un délai de 14 jours d'un achat effectué en ligne.

Directive sur les clauses abusives dans les contrats: interdit les clauses abusives dans les contrats. Par exemple, une clause stipulant que le consommateur renonce au droit d'obtenir la restitution d'un acompte ne doit pas être «cachée» dans les petits caractères en bas de page. Les clauses du contrat doivent être rédigées de façon claire et compréhensible.



Directive sur la vente et les garanties des biens de consommation: les professionnels de l'UE doivent garantir la conformité du bien avec le contrat pendant les deux années qui suivent sa délivrance. En cas de produit défectueux, les consommateurs peuvent demander la réparation ou le remplacement du bien, une réduction de prix ou la résolution du contrat.

Directive sur l'indication des prix: prévoit que le prix de vente et le prix à l'unité de mesure (par exemple litre, kilo) doivent être indiqués sur tous les produits proposés par les professionnels aux consommateurs, afin d'améliorer l'information de ces derniers et de faciliter la comparaison des prix. Le prix de vente doit être clair, facile à identifier et à lire sur l'étiquette.



Directive sur les actions en cessation: une «action en cessation» consiste à demander à un tribunal ou une autorité administrative de rendre une ordonnance faisant obligation à une personne (par exemple un professionnel) de cesser une pratique illégale (par exemple augmenter les prix indûment). Cette directive établit une procédure commune permettant à une entité qualifiée d'introduire une action en cessation en vue de protéger les intérêts collectifs des consommateurs. Elle vise également à faciliter les actions en cessation à caractère transfrontière, c'est-à-dire lorsqu'une pratique illégale d'un professionnel dans un État membre est préjudiciable aux consommateurs dans un autre État membre.

