Description des directives couvertes par la consultation publique

Transactions entre entreprises (B2B)

Directive en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative: interdit la publicité trompeuse dans les relations entre entreprises et régit la publicité comparative

Transactions entre entreprises et consommateurs

Publicité, commercialisation → **Conclusion du contrat** → **Exécution du contrat**

Directive sur les pratiques commerciales déloyales: interdit la mise en oeuvre de pratiques commerciales trompeuses et agressives par les professionnels tout au long d'une transaction entre une entreprise et un consommateur (commercialisation, conclusion du contrat et exécution du contrat)

Directive sur les droits des consommateurs: porte sur l'obligation d'information précontractuelle et certains aspects des relations post-contractuelles (confirmation du contrat, droit de rétraction, livraison et transfert du risque, etc.)

Directive concernant les clauses abusives dans les contrats: interdit les clauses abusives standardisées dans les contrats

Directive sur la vente et les garanties: prévoit des droits en cas de biens défectueux

€

Directive en matière d'indication des prix: impose d'indiquer le prix de vente et le prix à l'unité, notamment dans les publicités

Directive relative aux actions en cessation: prévoit un mécanisme d'application des règles de protection des consommateurs en cas de manquement par les professionnels à tout stade de la transaction entre l'entreprise et le consommateur

Directive en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative

La directive en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative fixe une norme juridique minimale de **protection des entreprises contre les pratiques commerciales trompeuses**. Les États membres peuvent prévoir des règles plus strictes dans leur législation nationale pour protéger les entreprises dans ce domaine. Cette directive énonce également des règles pleinement harmonisées et uniformes en matière de publicité comparative; autrement dit, sur ces questions, les États membres ne peuvent adopter des règles plus protectrices que celles prévues par la directive.

Pour en savoir plus: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Directive sur les pratiques commerciales déloyales

La directive sur les pratiques commerciales déloyales s'applique aux transactions entre entreprises et consommateurs (B2C). Elle s'applique à toutes **les pratiques commerciales avant, pendant et après une transaction**, y compris en ligne, et à tous les produits, notamment numériques. Elle prévoit une harmonisation complète de la législation des États membres qui protège les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales portant atteinte aux intérêts économiques des consommateurs, à l'exception des domaines des services financiers et des biens immobiliers.

La directive protège les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales des professionnels en:

- fournissant, à l'annexe I, une liste noire de 31 pratiques commerciales spécifiques interdites en toutes circonstances;
- interdisant les pratiques commerciales considérées comme trompeuses ou agressives;
- interdisant les pratiques commerciales déloyales qui sont contraires aux exigences de la diligence professionnelle.

Pour être qualifiée de trompeuse, agressive ou contraire aux exigences de la diligence professionnelle, une pratique commerciale doit amener ou être susceptible d'amener un consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Ce point doit être évalué au cas par cas par les autorités nationales compétentes.

La directive sur les pratiques commerciales déloyales exige des professionnels qu'ils fournissent aux consommateurs les **informations** dont ils ont besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause. En outre, elle fournit une liste détaillée de prescriptions en matière d'information concernant l'«invitation à l'achat» (voir le chapitre «Prescriptions en matière d'information du consommateur» pour plus de détails).

Le caractère déloyal d'une pratique commerciale est évalué sur la base du critère du **«consommateur moyen»**, qui a été développé par la Cour de justice de l'Union européenne. Le consommateur moyen est *«normalement informé et raisonnablement attentif et avisé»*, compte tenu des facteurs sociaux, culturels et linguistiques. Si une pratique commerciale cible un groupe particulier de consommateurs, le critère d'évaluation est un membre moyen de ce groupe. La directive accorde également une protection spécifique à certains groupes de consommateurs considérés comme particulièrement **vulnérables**.

Pour en savoir plus: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Directive sur les droits des consommateurs

La directive sur les droits des consommateurs s'applique aux transactions entre entreprises et consommateurs. Tout d'abord, elle énonce des **exigences** détaillées **en matière d'information précontractuelle**. Ces dispositions sont pleinement harmonisées pour les contrats à distance et hors établissement, tandis que les exigences pour les ventes dans un établissement (magasins traditionnels) sont minimales (voir le chapitre «Prescriptions en matière d'information du consommateur» pour plus de détails).

En outre, la directive sur les droits des consommateurs énonce une série d'exigences pleinement harmonisées pour la **conclusion et la confirmation des contrats à distance et hors établissement**. En particulier, elle régit le droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement (contrats conclus en dehors des établissements commerciaux). Les consommateurs disposent d'un droit de rétractation des contrats à distance ou hors établissement de 14 jours calendaires à compter de la livraison des biens ou de la conclusion du contrat de service. Les professionnels sont tenus, dans un délai de 14 jours à compter de la rétractation, de rembourser tous les paiements reçus de la part des consommateurs. Le remboursement comprend les frais de livraison. Les professionnels peuvent différer le remboursement uniquement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens.

Concernant les contrats portant sur la fourniture en ligne de contenu numérique, comme le téléchargement de logiciels ou la diffusion de films en streaming, dans le cadre desquels le contenu est fourni immédiatement, la directive sur les droits des consommateurs exige des professionnels qu'ils demandent l'accord préalable exprès du consommateur pour commencer la prestation ainsi que la reconnaissance par le consommateur qu'il perd son droit de rétractation une fois que la prestation commence (c'est-à-dire au moment du téléchargement ou du streaming du contenu).

La directive sur les droits des consommateurs énonce également des règles portant sur **la livraison des biens et le transfert du risque**. Sauf disposition contraire, les professionnels sont tenus de livrer les biens dans un délai de 30 jours suivant la conclusion du contrat. De manière générale, le professionnel supportera le risque de tout endommagement des biens pendant le transport jusqu'à ce que le consommateur en prenne physiquement possession.

La directive sur les droits des consommateurs limite les frais supplémentaires imposés au consommateur pour l'**utilisation d'un moyen de paiement**. Elle interdit le recours aux options par défaut («cases pré-cochées») pour facturer des **frais supplémentaires** sans le consentement exprès du consommateur. Elle limite également les **coûts des communications téléphoniques** avec un professionnel au sujet du contrat conclu. Dans de tels cas, le consommateur ne peut être tenu de payer plus que le tarif de base.

Pour en savoir plus: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Prescriptions en matière d'information du consommateur

Les prescriptions en matière d'information du consommateur sont énoncées dans la directive sur les pratiques commerciales déloyales, la directive en matière d'indication des prix et la directive sur les droits des consommateurs.

La directive sur les pratiques commerciales déloyales exige généralement des professionnels qu'ils fournissent aux consommateurs les **informations dont ceux-ci ont besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause**. En outre, si une communication commerciale comprend la description d'un produit accompagnée de son prix, par exemple, dans une publicité, le professionnel est spécifiquement tenu de fournir les informations suivantes, sous réserve des limitations liées au moyen de communication utilisé:

- les principales caractéristiques du produit,

- l’identité et l’adresse du professionnel,
- le prix total,
- l’existence d’un droit de rétractation (le cas échéant),
- les modalités de paiement, de livraison, d’exécution et de traitement des réclamations (si ces modalités diffèrent des exigences de la diligence professionnelle).

Au **stade précontractuel de la transaction**, par exemple lorsque le consommateur se rend dans un magasin traditionnel ou consulte les descriptions des produits d’une boutique en ligne, les professionnels sont tenus de respecter les prescriptions en matière d’information de la directive sur les droits des consommateurs. Ces prescriptions en matière d’information précontractuelle sont plus exhaustives et elles comprennent toutes les prescriptions en matière d’information susmentionnées de la directive sur les pratiques commerciales déloyales. Par exemple, la directive sur les droits des consommateurs prévoit des prescriptions en matière d’information détaillées sur le droit de rétractation dans les contrats à distance ou hors établissement et sur les fonctionnalités et l'interopérabilité du contenu numérique.

La directive en matière d’indication des prix exige des professionnels qu’ils indiquent le **prix de vente** et le **prix à l’unité** de mesure des produits proposés aux consommateurs, à la fois au stade de la commercialisation et au stade précontractuel. L’objectif de cette directive est d’améliorer l’information des consommateurs et de faciliter la comparaison des prix. La directive en matière d’indication des prix prévoit des règles minimales et inclut également des options réglementaires permettant aux États membres de déroger à ses exigences, en particulier la possibilité d’exempter les petites entreprises de l’obligation d’indiquer le prix à l’unité.

D’autres prescriptions en matière d’information du consommateur sont énoncées dans la **directive sur le commerce électronique** et la **directive sur les services**. Ces prescriptions en matière d’information sont en partie identiques à celles de la directive sur les droits des consommateurs et de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, mais elles comprennent également de nombreux éléments complémentaires (par exemple, des informations sur le numéro d’inscription du professionnel au registre du commerce ou à un autre registre public, son numéro de TVA, les associations professionnelles compétentes, les mesures que le professionnel met en œuvre pour éviter les conflits d’intérêt, et les autorités de contrôle compétentes).

En outre, de nombreuses prescriptions en matière d'information spécifiques sont énoncées dans **la législation sectorielle de l'Union européenne**, par exemple, dans les domaines des communications électroniques, du transport de passagers, de l'énergie, de l'environnement et des services financiers aux consommateurs.

Directive concernant les clauses abusives dans les contrats

La directive concernant les clauses abusives dans les contrats s'applique aux transactions entre entreprises et consommateurs. Elle protège les consommateurs contre l'utilisation, par les professionnels, de clauses contractuelles standardisées (n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle) qui, contrairement à l'exigence de bonne foi, créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur [**clause générale de (non-)équité**]. Ces clauses abusives ne lient pas le consommateur mais le contrat reste en vigueur s'il peut subsister en l'absence des clauses abusives.

En outre, la directive exige que les clauses contractuelles écrites soient rédigées en **termes clairs et compréhensibles**. Les clauses contractuelles dont le sens n'est pas clair doivent être interprétées de la manière la plus favorable possible pour le consommateur et les clauses contractuelles qui ne sont pas transparentes et ne permettent pas aux consommateurs de comprendre leurs droits et obligations en vertu du contrat peuvent être considérées comme abusives.

La directive concernant les clauses abusives dans les contrats s'applique à la fois aux environnements en ligne et hors ligne, ainsi qu'à tous les produits, y compris les contenus numériques. Elle contient une **liste indicative et non exhaustive de clauses standardisées** pouvant être considérées comme abusives.

La directive concernant les clauses abusives dans les contrats est un instrument d'harmonisation minimale et les États membres peuvent prévoir dans leur législation nationale des règles plus strictes de protection du consommateur. Nombre d'entre eux ont eu recours à cette possibilité, par exemple en introduisant des «listes noires» de clauses abusives (clauses contractuelles réputées abusives en toutes circonstances) et/ou des listes «grises» de clauses contractuelles (clauses présumées abusives jusqu'à preuve du contraire).

Pour en savoir plus: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Directive sur la vente et les garanties des biens de consommation

La directive sur la vente et les garanties des biens de consommation s'applique aux transactions entre entreprises et consommateurs. Elle s'applique à la vente de biens corporels, tant neufs que d'occasion, quel que soit le canal de vente, et énonce des règles sur la conformité des biens au contrat. Elle dispose que le vendeur est responsable des défauts de conformité (défauts) qui existaient au moment de la délivrance du bien et qui apparaissent dans un délai de **deux ans** à compter de la délivrance (c'est-à-dire au cours de la période dite de **«garantie légale»**).

Si le défaut apparaît au cours des **six** premiers **mois** à compter de la délivrance, il incombe au professionnel de prouver que celui-ci n'existait pas au moment de la délivrance (**renversement de la charge de la preuve**).

Si le vendeur est responsable en vertu de la directive, le consommateur a droit à un **dédommagement** sans frais: un remplacement ou une réparation (premier niveau de dédommagement) et réduction de prix ou résolution du contrat (deuxième niveau de dédommagement); autrement dit, la directive prévoit une hiérarchie des modes de dédommagement. La directive contient également des règles visant à assurer que les consommateurs bénéficient de garanties volontaires (dites «garanties commerciales»), ce qui signifie qu'elles lient le vendeur qui les propose.

La directive comporte des options permettant aux États membres d'imposer aux consommateurs une obligation de notifier tout défaut dans les deux mois à compter de sa découverte et de réduire la période de garantie légale à un an pour les biens d'occasion.

Il s'agit d'une directive d'harmonisation minimale, qui permet aux États membres de prévoir des mesures de protection des consommateurs plus strictes. Plusieurs États membres ont fait usage de cette possibilité, par exemple en introduisant des règles plus favorables pour les consommateurs concernant la durée de la garantie légale ou en prévoyant une période plus longue de renversement de la charge de la preuve.

La Commission a récemment proposé **de remplacer les dispositions de la directive sur la vente et les garanties des biens de consommation, en ce qui concerne les ventes en ligne et autres ventes à distance** (par exemple, les ventes par téléphone ou par correspondance), par une nouvelle directive, qui est actuellement en cours de négociation par les colégislateurs de l'Union européenne. Les caractéristiques principales de la nouvelle proposition de la Commission pour les ventes en ligne et autres ventes à distance sont les suivantes:

- harmonisation complète (c'est-à-dire impossibilité d'imposer des exigences plus strictes en matière de protection des consommateurs);
- conservation de la période de garantie légale de deux ans;
- prorogation à deux ans de la période de renversement de la charge de la preuve (autrement dit, il incombe au vendeur, tout au long de la période de garantie légale, de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la livraison);
- maintien d'une hiérarchie des modes de dédommagement, à savoir réparation ou remplacement au premier niveau et réduction de prix ou résolution du contrat (remboursement) au deuxième niveau.

Tout en reconnaissant la nécessité d'agir rapidement concernant la dimension numérique du marché unique, la Commission s'est engagée à prendre des mesures pour harmoniser les règles relatives aux ventes «face à face» et à distance.

Pour en savoir plus:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Application de la législation, y compris actions en cessation

La **directive relative aux actions en cessation** impose aux États membres l'obligation de permettre aux entités qualifiées (organisations de la société civile et/ou organismes publics) d'introduire une action en cessation auprès d'un tribunal ou d'une autorité administrative pour faire cesser un acte contraire à la législation européenne en matière de protection des consommateurs (figurant sur la liste annexée à la directive et transposée dans le droit national), qui porte atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs. Par conséquent, la directive relative aux actions en cessation fournit un outil permettant de faire appliquer les droits des consommateurs octroyés, entre autres, par la directive sur les pratiques commerciales déloyales, la directive sur la vente et les garanties des biens de consommation, la directive concernant les clauses abusives dans les contrats et la directive sur les droits des consommateurs. Elle facilite également le recours aux actions en cessation dans un contexte transfrontière.

La **directive sur les pratiques commerciales déloyales** impose aux États membres de s'assurer que des moyens sont mis à disposition pour lutter contre les pratiques commerciales déloyales afin d'assurer le respect de ses dispositions. En particulier, elle exige spécifiquement que les personnes ou organisations aient la possibilité d'intenter une action en justice

(c'est-à-dire d'ester en justice) pour s'opposer à la pratique commerciale ou de porter l'affaire devant une autorité administrative qui est compétente pour statuer sur les plaintes ou pour engager des poursuites judiciaires. La directive n'harmonise cependant pas ces procédures.

La **directive sur les droits des consommateurs** impose aux États membres de veiller à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de la faire respecter. Elle prévoit des recours individuels pour le consommateur au cas où le professionnel manque à ses obligations; par exemple, le vendeur en ligne doit supporter les coûts engendrés par le renvoi des biens dans le contexte du droit de rétractation s'il a omis d'informer le consommateur que ce dernier devait les prendre en charge. Concernant les autres violations de ses dispositions, la directive ne comporte pas de règles spécifiques sur les recours individuels.

La **directive concernant les clauses abusives dans les contrats** impose aux États membres de veiller à mettre des moyens à disposition pour faire cesser l'utilisation de clauses abusives dans les contrats. Elle exige spécifiquement que les personnes ou organisations aient la possibilité de saisir les tribunaux ou les organes administratifs pour qu'ils se prononcent sur le caractère abusif des clauses du contrat et appliquent des moyens visant à faire cesser l'utilisation de telles clauses. Cependant, les modalités de ces actions ne sont pas harmonisées par la directive. Cette dernière ne comprend pas non plus de règle spécifique sur la procédure de recours individuel, c'est-à-dire d'un recours individuel pour un consommateur individuel. Ces règles de procédure sont prévues dans le droit national.

Pour en savoir plus: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm