



Study on the costs and benefits of minimum harmonisation under the Consumer Sales and Guarantees Directive 1999/44/EC and of potential full harmonisation and alignment of EU rules for different sales channels

Document de synthèse

March 2017

Contexte et objectifs de l'étude

L'étude s'inscrit dans le cadre du «bilan de qualité» en cours du droit européen de la consommation et de la commercialisation, et se concentre sur la directive 1999/44/CE relative à la vente et aux garanties des biens de consommation (VGC). Cette directive fournit à l'ensemble des consommateurs de l'UE un niveau minimal de protection en établissant un ensemble minimal de règles relatives à la conformité du contrat et aux recours possibles dans l'hypothèse où un bien se révèle non conforme au contrat de vente. La directive VGC est une directive d'harmonisation minimale et les États membres sont en mesure d'aller au-delà des règles minimales définies.

En termes de portée, la directive dans sa forme actuelle s'applique à la vente de biens de consommation tangibles, qu'ils soient neufs ou de seconde main, indépendamment du canal de vente (canaux de vente à distance ou directe). Cependant, dans le contexte de la stratégie pour un marché unique numérique, la Commission européenne a récemment proposé une directive relative à la vente de biens en ligne et à distance¹. La directive proposée – si elle est acceptée – harmoniserait entièrement les droits et obligations clés, listés ci-dessous, des parties d'un contrat portant sur la vente de biens en ligne et à distance:

- Période de garantie juridique de deux ans (aux termes de la directive VGC);
- Suppression de l'obligation de notification²;
- Extension de la période de renversement de la charge de la preuve, si le défaut existait au moment de la livraison, de six mois (aux termes de la directive VGC) à deux ans; et
- Hiérarchie des modes de dédommagement (aux termes de la directive VGC).

Ces mesures créeraient deux régimes différents pour la vente de biens en ligne ou à distance et pour la vente hors-ligne ou directe, entraînant des divergences au niveau des droits des consommateurs, selon qu'ils aient acheté leurs biens en ligne ou hors-ligne.

Dans le contexte présenté ci-dessus, l'étude remplit deux objectifs:

- Déterminer l'impact du dépassement des règles minimales établies par la directive VGC;
- Déterminer les coûts et les bénéfices de l'harmonisation complète et de l'alignement des règles européennes pour différents canaux de vente (hors-ligne et à distance)

¹ COM(2015) 635 final – Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de ventes en ligne et de toute autre vente de biens à distance.

² La directive VGC autorise actuellement les États membres à introduire un délai (d'au moins deux mois) pendant lequel un consommateur détectant un défaut de conformité doit en informer le vendeur (article 5). Cette possibilité pour les États membres sera supprimée si la nouvelle directive devait être adoptée telle que proposée par la Commission.

Document de synthèse - Study on the costs and benefits of minimum harmonisation under the Consumer Sales and Guarantees Directive 1999/44/EC and of potential full harmonisation and alignment of EU rules for different sales channels

Situation actuelle

Plusieurs États membres sont allés au-delà des règles minimales établies par la directive VGC. En particulier:

- Cinq États membres disposent d'une période de garantie plus longue que la période spécifiée dans la directive³.
- Trois États membres disposent d'une période de renversement de la charge de la preuve plus longue que la période de six mois spécifiée dans la directive VGC.⁴
- Le libre choix du mode de dédommagement existe dans cinq États membres⁵, tandis qu'en Irlande et au Royaume-Uni, les consommateurs disposent d'un droit de 30 jours pour refuser les biens présentant un niveau de qualité non satisfaisant, étant inadaptés à l'usage ou non conformes à leur description, ce qui est considéré comme un élément dépassant la hiérarchie des modes de dédommagement.
- La directive VGC permet aux États membres de contraindre les consommateurs à notifier le vendeur d'un défaut de conformité dans les deux mois suivant la détection dudit défaut. Sept États membres ne prévoient aucune obligation de notification dans leur législation nationale.⁶

Impacts de l'harmonisation minimale sur le marché unique et les activités transfrontalières

Si la fragmentation de la législation nationale relative à la protection des consommateurs dans l'UE ne constitue pas le seul obstacle pour un vendeur envisageant d'ouvrir un magasin dans un autre État membre de l'UE (des questions telles que la complexité des régimes TVA ou du droit du travail sont considérées comme des obstacles majeurs), elle est cependant considérée comme un obstacle important par les entreprises. Les données de l'Eurobaromètre⁷ indiquent que pour 42 % des vendeurs utilisant des canaux de vente directe, les coûts supplémentaires liés à la mise en conformité aux différentes règles relatives à la protection des consommateurs et au droit des contrats (y compris les conseils juridiques) sont considérés comme un obstacle «très important» ou «plutôt important» au développement de leurs ventes transfrontalières vers d'autres pays de l'UE. Les différences au niveau de la législation nationale entraînent des coûts supplémentaires pour les entreprises, tels que les frais résultant de l'obtention de conseils juridiques et de l'adaptation des conditions de vente à une législation nationale spécifique⁸ ainsi que les frais liés à la mise en conformité par rapport aux différentes législations nationales.

Impacts potentiels de l'absence d'action politique européenne sur les règles applicables à la vente directe, impliquant que la directive VGC serait toujours appliquée à la vente directe de biens tandis que de nouvelles règles entreraient en vigueur pour les canaux de vente à distance

Toutes les parties prenantes de l'ensemble des secteurs estiment que la présence de deux régimes distincts pour les canaux de vente directe et à distance n'est pas souhaitable, car cette situation serait source de confusion parmi les consommateurs et entraînerait des divergences en termes de protection disponible pour les consommateurs faisant leurs achats via différents canaux. Cela pourrait éventuellement entraîner une augmentation du nombre de plaintes, de litiges et de préjudices subis par le consommateur. De plus, cela aurait également un impact négatif sur les entreprises. Selon les estimations, 1,3 million de vendeurs utilisent actuellement à la fois des canaux de vente directe et de vente à distance, et devraient potentiellement se mettre en conformité avec deux régimes différents (la législation nationale mettant en œuvre la directive relative à la vente et aux garanties ainsi que les

³ En effet, il n'y a pas de période de garantie juridique en Irlande et au Royaume-Uni, où seule la période de prescription s'applique: six ans en Irlande, en Angleterre, au Pays de Galles et en Irlande du Nord, et cinq ans en Écosse; en Suède, la période de garantie juridique est de trois ans; en Finlande et aux Pays-Bas, aucun délai relatif à la garantie juridique n'a été fixé, mais la période de garantie y est liée à la durée de vie des produits. En outre, une période de prescription de trois ans s'applique en Finlande à partir de la date de découverte du défaut et une période de prescription de deux ans s'applique aux Pays-Bas à partir de la notification.

⁴ Une plus longue période de renversement de la charge de la preuve est en vigueur en France et au Portugal (deux ans) ainsi qu'en Pologne (un an).

⁵ Croatie, Grèce, Lituanie, Portugal et Slovénie

⁶ Ces États membres sont: l'Autriche, la France, l'Allemagne, la Grèce, l'Irlande, la Pologne et le Royaume-Uni.

⁷ L'Eurobaromètre FI359 a été publié en juin 2013.

⁸ L'estimation des coûts résultant des différences au niveau du droit des contrats à la consommation a montré que ceux-ci peuvent varier de 4 000 € à 12 000 € par État membre (évaluation de l'impact, propositions de directives du Parlement européen et du Conseil (i) sur certains aspects concernant les contrats relatifs à la fourniture de contenus numériques, (ii) concernant certains aspects des contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens, annexe 2), tandis que les coûts liés au droit des contrats ordinaire pour les entreprises impliquées dans des transactions entreprise à consommateur (B2C) varieraient d'environ 9 000 € à 10 000 € par État membre.

Document de synthèse - Study on the costs and benefits of minimum harmonisation under the Consumer Sales and Guarantees Directive 1999/44/EC and of potential full harmonisation and alignment of EU rules for different sales channels

futures règles relatives aux ventes en ligne et à distance). Du point de vue des entreprises, les vendeurs «omnicanaux» pourraient être contraints de développer des conditions générales distinctes pour ces deux canaux de vente différents (vente hors-ligne par opposition à la vente en ligne) ainsi que différents ensembles de modes de dédommagement⁹, entraînant des frais de formation du personnel aux deux différents ensembles de règles et l'adaptation des processus commerciaux (procédure de gestion des plaintes, modes de dédommagement, etc.) pour les différents canaux. Enfin, cela pourrait entraîner des distorsions du marché entre les vendeurs ayant recours à la vente directe et les vendeurs «omnicanaux» ou ayant recours à la vente à distance.

Impacts potentiels de l'alignement des règles applicables à la vente directe et à distance de biens en fonction de la proposition pour la vente de biens en ligne et de l'harmonisation complète des règles de protection des consommateurs sélectionnées

En règle générale, toutes les catégories de parties prenantes (organisations de protection des consommateurs, entreprises et autorités nationales) et les États membres soutiennent l'alignement des règles pour les canaux de vente directe et à distance. L'alignement des règles permettrait également d'éviter la confusion entre les différents canaux de vente, de réduire le niveau de complexité, de faciliter les transactions transfrontalières, d'augmenter la concurrence et de réduire les frais de mise en conformité des vendeurs ainsi que les prix pour les consommateurs.

Les impacts potentiels de l'harmonisation de dispositions spécifiques sont évoqués ci-dessous.

Une **période de garantie légale uniforme de deux ans** pourrait avoir un impact sur cinq États membres dont les règles vont actuellement au-delà des règles minimales. L'introduction d'une période de garantie légale uniforme de deux ans réduirait potentiellement la protection des consommateurs dans ces pays. Les données disponibles révèlent cependant que la vaste majorité des défauts se manifestent pendant les deux premières années suivant l'achat – même pour les produits censés durer plus de deux ans. En effet, 96 % des consommateurs ayant rencontré un problème lié à des produits défectueux ont indiqué que le défaut avait été détecté dans les deux ans suivant l'achat, plus de deux tiers des consommateurs ayant découvert le défaut dans les 6 mois suivant l'achat.¹⁰ Les avantages évoqués en faveur d'une période de garantie légale uniforme de deux ans comprennent l'amélioration de la transparence et l'accroissement de la confiance des consommateurs sur l'ensemble du marché unique.

Selon les entreprises, **étendre le délai pour renverser la charge de la preuve** à deux ans serait susceptible de faire augmenter les frais de mise en conformité et de fonctionnement ainsi que le nombre de litiges et d'avoir une répercussion sur les prix à la consommation.¹¹ Les représentants des consommateurs, d'autre part, estiment qu'elle améliorerait la protection des consommateurs en facilitant les mécanismes de réparation ainsi qu'en luttant contre les pratiques déloyales et qu'elle ferait baisser le nombre de litiges. Cependant, l'étude du marché de la consommation sur le fonctionnement des garanties juridiques et commerciales de 2015¹² suggère que tant les commerçants (vendeurs et fabricants) que les consommateurs ignorent largement les règles relatives à la charge de la preuve. Seule une minorité de commerçants demandent aux consommateurs de prouver la responsabilité du commerçant pendant l'intégralité de la période de la garantie juridique de deux ans; c'est-à-dire qu'il n'y a aucun changement / un changement très limité au niveau du comportement des commerçants à ce sujet avant ou après la période de six mois concernée. Cela signifie que, dans le système de garantie actuel, la période de «charge de la preuve» renversée ne représente pas une différence significative dans la pratique et qu'elle est souvent appliquée de facto aussi longtemps que la période de garantie légale de deux ans.

La **suppression de l'obligation de notification** a été considérée par les associations de protection des consommateurs comme un moyen d'améliorer la protection des consommateurs et de réduire les préjudices causés par certains commerçants susceptibles d'abuser de ce délai. Les associations d'entreprises estiment cependant que cette mesure risque d'entraîner des abus potentiels de la part des

⁹ Cela peut entraîner une augmentation du nombre de plaintes/litiges de consommation (dus à la confusion parmi les consommateurs) et donc des frais de justice.

¹⁰ Commission européenne, DG Justice et consommateurs, étude (à venir) du marché de consommation visant à soutenir le bilan de qualité du droit de la consommation.

¹¹ Cependant, des entretiens avec des entreprises dans les pays (France et Pologne) où une plus longue période de renversement de la charge de la preuve est déjà en place ont permis de dresser un bilan mitigé. Près de la moitié des entreprises basées ou actives dans ces deux États membres ont indiqué que les avantages prévalaient ou que cette règle n'engendrait aucuns frais. Néanmoins, un peu plus d'un tiers des répondants estimaient que des coûts majeurs ou modérés étaient engagés. Le reste des entreprises interrogées ne savait pas.

¹² Commission européenne, DG Justice et consommateurs (2015): étude du marché de consommation sur le fonctionnement des garanties juridiques et commerciales. Le rapport complet est disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/docs/legalguaranteesfinal_report_en.pdf

consommateurs retardant leurs plaintes, augmentant le coût des actions liées aux modes de dédommagement, comme la réparation.

En ce qui concerne la **hiérarchie des modes de dédommagement** et le **libre choix du mode de dédommagement**, l'étude de 2015 sur les garanties juridiques et commerciales a démontré que 77 % des consommateurs estimaient qu'un vendeur pouvait raisonnablement proposer une réparation ou un remplacement, mais pas un remboursement, en cas de problème avec un produit survenant pour la première fois.¹³ Parmi les avantages du libre choix pour les consommateurs, les représentants des consommateurs ont indiqué la possibilité d'éviter les pertes de temps et de garantir davantage de flexibilité.

Les **impacts de l'harmonisation** et de **l'alignement** sont susceptibles de varier en fonction des États membres. De manière générale, les coûts de mise en conformité des entreprises devraient diminuer, notamment grâce aux règles uniformes sur la durée de la garantie légale et la hiérarchie des modes de dédommagement. De plus, les mécanismes de réparation pour les consommateurs devraient être simplifiés grâce à une plus longue période pour renverser la charge de la preuve ainsi qu'à la suppression de l'obligation de notification pour les consommateurs. Dans l'ensemble, l'alignement des règles relatives aux canaux de vente hors-ligne et à distance ainsi que l'harmonisation complète auront un impact positif sur les consommateurs et les entreprises au sein du marché unique, principalement sous la forme d'une concurrence accrue grâce à une plus grande activité transfrontalière, en maintenant des conditions équitables entre les vendeurs utilisant différents canaux et en proposant une protection uniforme à tous les consommateurs.

¹³ Ibid.