

ETUDE COMPARATIVE : PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AU DROIT DES CONSOMMATEURS PAR RAPPORT AU DROIT COMMUNAUTAIRE ET AU DROIT FRANÇAIS POSITIF

I. RAPPEL

1.1. Structure de la proposition de directive

Chapitre I : Objet, définitions et champ d'application (article 1 : Objet ; article 2 : Définitions, article 3 : Champ d'application, article 4 : Harmonisation complète)

Chapitre II : Information des consommateurs (article 5 : Obligations d'information générales ; article 6 : Défaut d'information ; article 7 : Obligations d'information spécifiques applicables aux intermédiaires)

Chapitre III : Information des consommateurs et droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement (articles 8 à 20)

Chapitre IV : Autres droits des consommateurs spécifiques aux contrats de vente (articles 21 à 29)

Chapitre V : Droits des consommateurs concernant les clauses contractuelles (articles 30 à 39)

Chapitre VI : Dispositions générales (articles 40 à 50)

Annexe I : Exercice du droit de rétractation

Annexe II : Clauses contractuelles réputées abusives en toute circonstances

Annexe III : Clauses contractuelles réputées abusives

1.2. Situation de la proposition de directive

- Articulation avec les textes existants

La proposition de directive relative au droit des consommateurs a vocation à remplacer quatre directives :

- Directive 85/577/CEE contrats négociés hors des établissements commerciaux
- Directive 93/13/CEE clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs
- Directive 97/7/CE contrats à distance
- Directive 1999/44/CE vente et garanties des biens de consommation

En revanche, subsisteront :

- la directive « E-commerce » ((2003/31/CE) applicable aux contrats conclus par voie électronique
- la directive « services » (2006/31) applicable à tout service fourni contre rémunération économique.

La proposition de directive relative au droit des consommateurs n'interfèrent avec ces deux directives (« e-commerce » et « services ») que sur l'obligation d'information, pour laquelle il est expressément prévu que les dispositions de la proposition de directive s'ajoutent à celles existantes dans les deux autres directives.

- Principe au regard des droits nationaux

Le principe posé par la proposition est une harmonisation complète, les Etats membres ne pourront maintenir ou introduire dans leur législation des dispositions plus strictes ou plus souples.

1.3.Champ d'application de la proposition de directive

La proposition de directive s'applique aux contrats suivants :

- les contrats de vente de biens (objets mobiliers corporels¹) à trois exceptions près² et les contrats de services
- conclus entre un professionnel et un consommateur
- au sein d'un établissement commercial, hors établissement ou à distance.

S'agissant des contrats de vente, ne sont donc pas soumis à cette directive :

- les contrats de vente de biens immobiliers
- les contrats de vente de biens mobiliers incorporels (c'est-à-dire les droits portant sur une chose mobilière par nature ou encore les parts sociales, les rentes, les propriétés incorporelles)³
- les contrats de ventes de biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice,
- les contrats de vente d'eau et de gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée,
- les contrats de vente d'électricité.

S'agissant des contrats de services, certains sont partiellement soumis à la directive :

- pour les contrats de Timeshare⁴ et de vente de voyages⁵, seules les dispositions relatives aux clauses abusives (articles 30 à 39 de la proposition de directive) s'appliquent.
- pour les services financiers (service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements), l'ensemble des dispositions de la directive s'applique à eux, à l'exception de celles relatives à l'information des consommateurs qui ne s'appliquent qu'aux contrats « hors établissement » c'est dire conclus hors établissement ou conclus au sein de l'établissement mais négociés à l'extérieur.

¹ En droit français, « Sont meubles par leur nature les animaux et les corps qui peuvent se transporter d'un lieu à un autre, soit qu'ils se meuvent par eux-mêmes, soit qu'ils ne puissent changer de place que par l'effet d'une force étrangère » (article 528 du code civil).

² Les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice, l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, l'électricité.

³ « Sont meubles par la détermination de la loi les obligations et actions qui ont pour objet des sommes exigibles ou des effets mobiliers, les actions ou intérêts dans les compagnies de finance, de commerce ou d'industrie, encore que des immeubles dépendant de ces entreprises appartiennent aux compagnies. Ces actions ou intérêts sont réputés meubles à l'égard de chaque associé seulement, tant que dure la société » (article 529 du code civil). Sont aussi meubles par la détermination de la loi les rentes perpétuelles ou viagères, soit sur l'Etat, soit sur des particuliers.

⁴ Directive 94/47/CE 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

⁵ Directive 90/314/CE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait

2. ETUDE

2.1. Droit de rétractation

	Proposition de directive relative au droit des consommateurs	Anciennes directives	Droit français
Délai de rétractation	14 jours	7 jours	7 jours francs (art. L121-20 C.Conso.) Prorogé jusqu'au premier jour ouvrable lorsque l'expiration du délai intervient un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé
Départ du délai	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat hors établissement : Signature du bon de commande papier ou réception copie du bon de commande sur support durable - Contrat à distance vente biens : prise de possession matérielle par le consommateur - Contrat à distance prestation services : jour de la conclusion du contrat 	A compter du moment où le consommateur a reçu l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Vente de biens : réception - Prestation de services : acceptation de l'offre (art. L121-20 C.Conso.)

	Proposition de directive relative au droit des consommateurs	Anciennes directives	Droit français
Information sur la faculté de rétractation	Avant l'expiration du délai	Information écrite au moment de la conclusion du contrat ou dans l'offre	Information écrite ou sur support durable au plus tard au moment de la livraison (art. L121-19 C.Conso.)
Sanction du défaut d'information sur l'existence du droit de rétractation, ses conditions et modalités d'exercice	Prolongation du délai jusqu'à 3 mois après l'exécution complète des autres obligations du professionnel	Renvoi à la législation nationale	Prolongation du délai à 3 mois à compter de la réception pour les biens ou acceptation de l'offre pour prestations de services. (art. L121-20 C.Conso.) Toutefois si l'information intervient durant ces 3 mois, le délai de 7 jours commence à courir à compter de la date de cette information
Forme de l'exercice du droit de rétractation	Notification sur un support durable ou par le biais du formulaire standard de rétractation	Renvoi à la législation nationale	Non précisée
Obligation du professionnel en cas de rétractation	Remboursement dans les 30 jours suivant : - la date de réception de la communication de la rétractation - la réception des biens ou la fourniture de la preuve de leur expédition pour les contrats de vente	Renvoi à la législation nationale	Remboursement sans délai et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé (au-delà production d'intérêts au taux légal)
Obligation du consommateur en cas de rétractation	Restitution des biens dans les 14 jours suivant la communication de rétractation	Renvoi à la législation nationale	Non précisée

2.2. Information devant être fournie par le professionnel au consommateur

	Proposition de directive relative au droit des consommateurs	Anciennes directives	Droit français (art. L121-18 C.Conso)
Forme de l'information	<u>Contrats hors établissement</u> : info sur le bon de commande, lisiblement, dans un langage clair et compréhensible <u>Contrats à distance</u> : info avant la conclusion du contrat, sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée, de manière lisible, dans un langage clair et compréhensible	Claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée	Claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée
Contenu de l'information			
Caractéristiques du produit	Caractéristiques <u>principales</u> du produit (pas de référence au service)	Caractéristiques <u>essentielles</u> du bien ou du service	Caractéristiques essentielles du bien ou du service (par renvoi à l'obligation générale d'information art. L111-1 C.Conso.)
Identité du professionnel	Oui	Oui	Oui
Adresse du professionnel	Oui, en toutes circonstances + s'il y a lieu adresse du professionnel pour qui il agit	Seulement dans les contrats nécessitant un paiement anticipé	Oui + numéro de téléphone + adresse de l'établissement responsable de l'offre
Prix	Prix toutes taxes comprises OU mode de calcul si prix indéterminé	Prix toutes taxes comprises	Oui (L.121-18 et L113-3 C.Conso)

Contenu de l'information	Proposition de directive relative au droit des consommateurs	Anciennes directives	Droit français
Frais	Frais de transport, de livraison ou d'affranchissement OU mode de calcul si frais indéterminés	Frais de livraison	Frais de livraison
Modalités de paiement, de livraison ou d'exécution	Oui plus information sur le traitement des réclamations (ces modalités doivent faire l'objet d'une information si elles diffèrent des exigences de la diligence professionnelle)	Oui	Oui
Existence d'un droit de rétractation	Oui	Oui	Oui
Coût de l'utilisation de la technique de communication à distance lorsqu'il est calculé sur une base différente du tarif de base	Non	Oui	Oui
Existence d'un service après vente et de garanties commerciales	Existence d'un service après vente et de garanties commerciales + conditions afférentes	Non	Non
Durée du contrat	Durée du contrat et conditions de résiliation si contrat à durée indéterminée	Durée minimale du contrat	Durée minimale du contrat
Durée des obligations du consommateur	Oui	Non	Non
Obligation pour le consommateur de fournir une caution ou des garanties financières	Oui + conditions	Non	Non

2.3. Livraison et transfert du risque

	Proposition de directive relative au droit des consommateurs	Anciennes directives	Droit français
Délai de livraison	30 jours maximum à compter de la conclusion du contrat	30 jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur	30 jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur
Dérogation au délai	Oui par accord des parties	Oui par accord des parties	Oui par accord des parties
Sanction du retard	Faculté de demander le remboursement dans les 7 jours suivant la date de livraison prévue	Faculté de demander le remboursement si le bien est indisponible mais la législation nationale peut prévoir une faculté pour le fournisseur de fournir un bien ou service équivalent (si prévu au contrat)	Faculté de demander le remboursement si le bien est indisponible mais le fournisseur peut fournir un bien ou service équivalent (si prévu au contrat)
Transfert des risques	<ul style="list-style-type: none"> - Au moment de la prise de possession matérielle du bien par le consommateur ou par un transporteur désigné par le consommateur - Au moment de la livraison lorsque le transporteur a été désigné par le professionnel 		Au transfert de propriété (donc dès l'échange des volontés) sauf force majeure ou stipulation contractuelle contraire

2.4. Garantie de conformité et garantie contractuelle

➤ Garantie contractuelle :

Les dispositions tenant à l'information concernant la garantie contractuelle et ses conditions de mise en œuvre ne présentent pas de changement par rapport à la directive 1999/44 sur certains aspects de la vente et des garanties de biens de consommation.

➤ Garantie de conformité :

Afin d'éviter toute redondance, les dispositions inchangées du mécanisme de la garantie de conformité ne figurent pas dans le tableau mais sont succinctement rappelées ci-dessous :

- Conditions de conformité :
 - Conformité description, échantillon ou modèle,
 - Conformité usage spécial attendu porté à la connaissance du vendeur
 - Conformité à l'usage habituel
 - Qualité et prestations habituelles d'un bien du même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre
- Apparition du défaut

Le défaut doit apparaître dans un délai de deux ans à compter du transfert du risque au consommateur. S'il apparaît dans les six mois suivant le transfert du risque il est présumé exister au moment du transfert.
- Hiérarchie des remèdes
 - réparation ou remplacement
 - réduction du prix ou remboursement

	Proposition de directive relative au droit des consommateurs	Anciennes directives	Droit français (L211-1 et s. C.Conso)
Circonstances dans lesquelles le consommateur n'a pas le choix entre la réparation ou le remplacement	<p>Dans tous les cas.</p> <p>Le professionnel a toujours le choix de remédier au défaut de conformité par voie de réparation ou de remplacement (art.26.3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lorsque la réparation ou le remplacement est impossible ou disproportionné <p>Appréciation de la disproportion selon la valeur du bien sans défaut, l'importance du défaut et la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coût disproportionné <p>Appréciation de la disproportion selon la valeur du bien ou l'importance du défaut (art.L211-9 C.Conso)</p>
Circonstances dans lesquelles le consommateur peut demander la réduction du prix ou le remboursement.	<ul style="list-style-type: none"> - Lorsque la réparation ou le remplacement est illicite ou impossible ou présentent un coût disproportionné - Refus implicite ou explicite du vendeur de remédier au défaut - Non respect du délai raisonnable pour remédier au défaut - Lorsque le professionnel a tenté de remédier au défaut en causant un inconvénient majeur pour le consommateur - Récurrence du défaut 	<ul style="list-style-type: none"> - Si le consommateur n'a droit ni à la réparation ni au remplacement - Non respect du délai raisonnable pour la réparation ou le remplacement - Dédommagement présentant un inconvénient majeur pour le consommateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Réparation et remplacement sont impossibles - Non respect du délai <u>d'un mois</u> à compter de la réclamation de l'acheteur, pour remédier au défaut. - La réparation ou le remplacement présentent un inconvénient majeur pour le consommateur compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. <p>(art.L211-10 C.Conso)</p>

	Proposition de directive relative au droit des consommateurs	Anciennes directives	Droit français
Défaut mineur	Le consommateur ne peut demander la résolution	Le consommateur ne peut demander la résolution	Le consommateur ne peut demander la résolution
Délai pour informer le professionnel du défaut	2 mois à compter du constat du défaut	Non prévu	Non prévu
Durée de la garantie	2 ans à compter du transfert du risque	2 ans à compter de la délivrance du bien	2 ans à compter de la délivrance du bien
Nouveau défaut après remplacement	Nouveau recours dans un délai de deux ans (possibilité de convenir d'une durée plus courte mais non inférieure à un an pour les biens d'occasion)	Non prévu	Non prévu
Dommages et intérêts supplémentaires	Oui pour le préjudice qui ne peut être réparé selon les 4 remèdes prévus	Non prévu	Oui

2.5. Clauses abusives

L'appréciation de la clause abusive est identique à celle de la Directive 93/13/CE : une clause du contrat n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle est considérée comme abusive lorsque, en dépit de l'exigence de bonne foi, elle crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat.

En revanche, la proposition de directive marque le passage d'un système bipartite à un système tripartite.

La Directive 93/13/CE prévoyait une liste non exhaustive de clauses réputées abusives et un test d'évaluation du caractère abusif d'une clause.

La proposition de directive prévoit une liste noire de clauses interdites dans tout contrat (annexe II de la proposition ci-jointe), une liste grise de clauses présumées abusives à charge pour le professionnel de rapporter la preuve de leur validité (annexe III ci-jointe) et le test d'évaluation du caractère abusif des clauses ne figurant pas dans ces listes.

<p align="center">PROPOSITION DE DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL relative aux droits des consommateurs (08.10.2008)</p>

ANNEXE II

CLAUSES CONTRACTUELLES RÉPUTÉES ABUSIVES EN TOUTES CIRCONSTANCES

Sont réputées abusives en toutes circonstances les clauses contractuelles ayant pour objet ou effet :

- a) d'exclure ou de limiter la responsabilité du professionnel en cas de décès ou de dommage corporel subi par le consommateur par suite d'un acte ou d'une omission dudit professionnel;
- b) de limiter l'obligation du professionnel de respecter les engagements pris par ses mandataires ou de subordonner ses engagements au respect d'une condition particulière dépendant exclusivement du professionnel;
- c) d'exclure ou d'entraver le droit du consommateur à ester en justice ou à exercer toute autre voie de recours, notamment en lui imposant de résoudre les litiges exclusivement par voie d'arbitrage en dehors des règles du droit;
- d) de limiter les moyens de preuve à la disposition du consommateur ou d'imposer à ce dernier la charge de la preuve qui, conformément au droit applicable, incombe au professionnel;
- e) d'accorder au professionnel le droit de déterminer si les biens ou les services fournis sont conformes aux stipulations du contrat ou de lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat.

ANNEXE III

CLAUSES CONTRACTUELLES PRÉSUMÉES ABUSIVES

1. Sont présumées abusives les clauses contractuelles ayant pour objet ou effet :

- a) d'exclure ou de limiter les droits du consommateur vis-à-vis du professionnel ou d'une autre partie en cas d'inexécution totale ou partielle ou de mauvaise exécution par le professionnel de toute obligation contractuelle qui lui incombe, notamment le droit du consommateur de compenser une dette envers le vendeur par une créance qu'il détiendrait sur lui;
- b) d'autoriser le professionnel à conserver un paiement effectué par le consommateur au cas où ce dernier ne conclurait ou n'exécuterait pas le contrat, sans que le consommateur ne puisse prétendre à être indemnisé du même montant si le professionnel ne conclut ou n'exécute pas le contrat;

- c) d'exiger du consommateur qui n'exécute pas une obligation une indemnité d'un montant nettement supérieur au préjudice subi par le professionnel;
- d) d'autoriser le professionnel à résilier le contrat à son gré sans que le consommateur ne bénéficie du même droit;
- e) de permettre au professionnel de résilier un contrat à durée indéterminée sans préavis raisonnable sauf en cas de manquement grave au contrat de la part du consommateur;
- f) de reconduire de plein-droit un contrat à durée déterminée en l'absence d'indication contraire du consommateur et lorsque ce dernier doit respecter un long préavis de résiliation à la fin de chaque période de reconduction;
- g) d'autoriser le professionnel à augmenter le prix convenu avec le consommateur lorsque le contrat a été conclu sans que le consommateur n'ait le droit de résilier le contrat;
- h) d'obliger le consommateur à exécuter toutes ses obligations alors que le professionnel n'exécute pas intégralement les siennes;
- i) de donner au professionnel la possibilité de transférer ses obligations au titre du contrat sans l'assentiment du consommateur;
- j) de limiter le droit du consommateur de revendre les biens en restreignant la transférabilité des garanties commerciales accordées par le professionnel;
- k) d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les clauses du contrat, y compris les caractéristiques du produit ou du service;
- l) de modifier unilatéralement les clauses d'un contrat communiquées au consommateur sur un support durable par des clauses contractuelles disponibles en ligne auxquelles le consommateur n'a pas donné son assentiment.

2. Le point 1, lettre e), ne s'applique pas aux clauses par lesquelles un fournisseur de services financiers se réserve le droit de résilier unilatéralement et sans préavis un contrat à durée indéterminée, sous réserve que le fournisseur soit tenu d'en informer immédiatement l'autre ou les autres parties contractantes.

3. Le point 1, lettre g), ne s'applique pas:

- a) aux transactions concernant les valeurs mobilières, instruments financiers et autres produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations d'un cours ou d'un indice boursier ou d'un taux de marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle;
- b) aux contrats d'achat ou de vente de devises, de chèques de voyage ou de mandats internationaux libellés en devises;
- c) aux clauses d'indexation de prix, pour autant qu'elles soient licites et que le mode de variation du prix y soit explicitement décrit.

4. Le point 1, lettre k) ne s'applique pas:

- a) aux clauses selon lesquelles un fournisseur de services financiers se réserve le droit, s'il existe un motif valable, de modifier sans préavis le taux d'intérêt à charge ou au bénéfice du consommateur ou le montant de toutes autres charges afférentes à des services financiers, à condition

que le professionnel soit tenu d'en informer la ou les autres parties contractantes dans les meilleurs délais et que celles-ci puissent prétendre à la résiliation immédiate du contrat;

b) aux transactions concernant les valeurs mobilières, instruments financiers et autres produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations d'un cours ou d'un indice boursier ou d'un taux de marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle;

c) aux contrats d'achat ou de vente de devises, de chèques de voyage ou de mandats internationaux libellés en devises;

d) aux clauses selon lesquelles le professionnel se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions d'un contrat de durée indéterminée, sous réserve qu'il soit tenu d'en informer le consommateur avec un préavis raisonnable et que ce dernier puisse prétendre à la résiliation du contrat.